

University of Groningen

"Je beter voelen". Ervaringen, behoeften en verbeterpunten van jongeren en medewerkers t.a.v. mentorgesprekken in twee instellingen voor residentiële jeugdhulp

Eenshuistra, Annika; Harder, Annemiek T.; Hof, Maaïke; Scherpen, Manon; Schievels, Carmen M.; Knorth, Erik J.

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:
2017

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Eenshuistra, A., Harder, A. T., Hof, M., Scherpen, M., Schievels, C. M., & Knorth, E. J. (2017). *"Je beter voelen". Ervaringen, behoeften en verbeterpunten van jongeren en medewerkers t.a.v. mentorgesprekken in twee instellingen voor residentiële jeugdhulp*. University of Groningen, Department of Special Needs Education and Youth Care. <http://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/jeugd/programmas/project-detail/effectief-werken-in-de-jeugdsector/een-betere-basis-de-ontwikkeling-en-evaluatie-van-een-interventie-voor-goede-allianties-tussen-jong/>

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.



'Je beter voelen'

**Ervaringen, behoeften en verbeterpunten van
 jongeren en medewerkers ten aanzien van
 mentorgesprekken in twee instellingen voor
 residentiële jeugdhulp**

Annika Eenshuistra
 Annemiek T. Harder
 Maaïke Hof
 Manon Scherpen
 Carmen M. Schievels
 Erik J. Knorth

Dit project (729102002) wordt mogelijk gemaakt door:



Colofon

© 2017 A. Eenshuistra en Rijksuniversiteit Groningen

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding.

'Je beter voelen'

Ervaringen, behoeften en verbeterpunten van jongeren en medewerkers ten aanzien van mentorgesprekken in twee instellingen voor residentiële jeugdhulp
 Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Auteurs: Annika Eenshuistra, Annemiek T. Harder, Maaïke Hof, Manon Scherpen, Carmen M. Schievels, & Erik J. Knorth

Contactinformatie: a.eenshuistra@rug.nl

ISBN 978-90-367-9932-4 (elektronische versie)

Mei 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	6
1 Inleiding	9
Doel en vraagstellingen	10
2 Methode	11
2.1 Setting en populatie	11
2.2 Procedure	11
2.3 Interview	12
2.4 Participanten	13
2.5 Analyse methode	14
3 Ervaringen met vorm en inhoud mentorgesprekken	15
3.1 Frequentie van gesprekken	15
3.2 Jongeren: tijd voor gesprekken	15
3.3 Jongeren: locaties gesprekken	16
3.4 Wie de inhoud van gesprekken bepaalt	16
3.5 Gebruik van hulpmiddelen tijdens gesprekken	16
3.6 Medewerkers: huidig gebruik protocol of methodiek gesprekken	17
3.7 Medewerkers: rapportage over gesprekken	17
3.8 Doel gesprekken	18
3.9 Onderwerpen gesprekken	18
4 Lastige of moeilijke onderwerpen gesprekken	21
4.1 Lastige of moeilijke gesprekken	22
4.2 Medewerkers: aandacht voor reden verblijf	22
5 Tevredenheid over onderling contact en gesprekken	24
5.1 Jongeren: tevredenheid over manier van benaderen door mentor	24
5.2 Medewerkers: houding tegenover jongeren	24
5.3 Medewerkers: werkwijzen voor goed contact met jongere	25
5.4 Medewerkers: werkwijzen voor bereiken gedragsverandering jongere	26
5.5 Medewerkers: toepassing Motiverende Gesprekvoering	26
5.6 Jongeren: leren, gedragsverandering en doelrealisatie door de gesprekken	26
5.7 Tevredenheid over de gesprekken	27
6 Behoeften vorm en inhoud gesprekken	29
6.1 Gewenste frequentie van gesprekken	29
6.2 Medewerkers: gewenste duur van gesprekken	29
6.3 Jongeren: gewenste locaties voor gesprekken	30
6.4 Mening over gebruik van hulpmiddelen tijdens gesprekken	30
6.5 Gewenste onderwerpen van gesprekken	31
6.6 Gewenste manier van benaderen door mentor	32
6.7 Mogelijke bijdrage gesprekken aan behalen doelen	33

6.8	Gewenste veranderingen aan mentorgesprekken	34
6.9	Tips voor de “nieuwe” interventie	36
7	Conclusie	37
8	Literatuur	38
9	Bijlagen	39
9.1	Bijlage 1: Interview Behoeften Individuele Gespreksvoering in de residentiële jeugdzorg Jongerenversie (IBIG-J)	39
9.2	Bijlage 2: Interview Behoeften Individuele Gespreksvoering in de residentiële jeugdzorg Hulpverlenersversie (IBIG-H)	50
9.3	Bijlage 3: Tabel houding mentor tegenover de jongere volgens de jongeren	63
9.4	Bijlage 4: Tabel houding mentor tegenover de jongere volgens de medewerkers	64

Voorwoord

Dit rapport *'Je beter voelen' Ervaringen, behoeften en verbeterpunten van jongeren en medewerkers ten aanzien van mentorgesprekken in twee instellingen voor residentiële jeugdhulp* is geschreven in het kader van het onderzoeksproject 'Een betere basis: De ontwikkeling en evaluatie van een interventie voor goede allianties tussen jongeren en professionals in de residentiële jeugdzorg'. Met dit project wordt getracht om in samenwerking met jongeren en medewerkers in de residentiële jeugdzorg een op de individuele jongere gerichte interventie te ontwikkelen en te evalueren, waarmee medewerkers ondersteund worden in hun alliantie met de jongere. De interventie richt zich specifiek op één-op-één gesprekken welke medewerkers met jongeren voeren. Dit rapport brengt de ervaringen en de behoeften van zowel de medewerkers als de jongeren in kaart met betrekking tot deze één-op-één gesprekken.

Aan dit onderzoek hebben elf jongeren verblijvend in een residentiële groep van Jeugdhulp Friesland en twaalf medewerkers werkzaam bij Jeugdhulp Friesland, Het Poortje of Portalis deelgenomen. Wij willen deze instellingen, en in het bijzonder de participanten, bedanken voor hun deelname aan het onderzoek.

Annika Eenshuistra
Annemiek Harder
Maaïke Hof
Manon Scherpen
Carmen Schievels
Erik Knorth

Mei 2017

Samenvatting

Inleiding

Vanwege eerdere, negatieve ervaringen van jongeren met de hulpverlening, is het voor medewerkers in de residentiële jeugdzorg niet altijd makkelijk om goede allianties met jongeren op te bouwen. Het voeren van individuele mentorgesprekken, oftewel één-op-één gesprekken, met deze jongeren geeft medewerkers de mogelijkheid om te werken aan het opbouwen van een goed contact met de jongeren. Naast de mogelijkheid om te werken aan een goede alliantie, wordt het hebben van een individuele mentor geassocieerd met positieve uitkomsten voor jongeren, zoals het voorkomen van risicovol gedrag. Er is echter nog maar weinig onderzoek gedaan naar hoe het mentorschap in de residentiële jeugdzorg in Nederland vorm wordt gegeven. Het huidige onderzoek richt zich op de één-op-één gesprekken tussen jongeren en medewerkers en de hieromtrent bestaande behoeften van de jongeren en de medewerkers.

Doel en vragen onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van hoe de huidige één-op-één gesprekken tussen jongeren en medewerkers in de residentiële jeugdzorg vorm worden gegeven en het inventariseren van de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten ten aanzien van de vorm en inhoud van deze gesprekken. Deze behoeften zullen worden gebruikt om een interventie te ontwikkelen voor het voeren van één-op-één gesprekken.

De vragen die centraal staan in dit onderzoek zijn:

1. Hoe ervaren jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten de individuele gesprekken zoals zij die nu voeren?
2. Wat zijn de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten met betrekking tot de vorm en inhoud van individuele contactmomenten?
3. Hoe kunnen individuele contactmomenten worden vormgegeven in de praktijk?

Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn elf jongeren, tien pedagogisch medewerkers en twee docenten geïnterviewd over hun behoeften met betrekking tot de één-op-één gesprekken. Alle jongeren verbleven op een afdeling van Jeugdhulp Friesland. De pedagogisch medewerkers waren ten tijde van het interview werkzaam op één van de vier deelnemende leefgroepen van Jeugdhulp Friesland of op een leefgroep van Het Poortje. De twee docenten waren werkzaam bij Portalis.

De open vragen in de interviews zijn door middel van open coderen geanalyseerd, de gesloten vragen door middel van beschrijvende statistiek.

Resultaten interviews

Ervaring mentorgesprekken op dit moment

Over het algemeen zijn de jongeren tevreden over de vorm van de gesprekken (72.8%) en over hun mentor (90.9%). Het merendeel van de jongeren (63.6%) is ook van mening dat ze niet (zeker weten dat ze) veranderd zijn door de gesprekken. Daarbij verschillen de jongeren in hun antwoorden op de vraag of ze het idee hebben dat ze hun doelen bereiken door de gesprekken. Over de gesprekken zoals die nu plaatsvinden, komt naar voren dat:

- Gesprekken het vaakst één keer per week of per twee weken plaatsvinden;
- De meeste jongeren (81.8%) vinden dat er voldoende tijd is voor de gesprekken;
- Gesprekken vaak in het kantoor van de groepsleiding plaatsvinden (volgens 81.8% van de jongeren);
- Iets meer dan de helft (54.5%) van de jongeren samen met de mentor bepaalt wat er in een gesprek besproken wordt;
- De mentor vaak geen hulpmiddelen (zoals pen en papier of vragenlijsten) gebruikt tijdens het gesprek (volgens 63.6% van de jongeren);
- Doel van de gesprekken vooral 'verbetering' bij de jongere is, zoals in gedrag en 'je beter voelen';

- De onderwerpen van de gesprekken divers zijn, maar relatief vaak gaan over hoe het met de jongere gaat en over school, stage of werk;
- Een meerderheid (81.8%) wel onderwerpen heeft die ze moeilijk vinden om over te praten, waarbij het onderwerp 'gezin' of 'de thuissituatie' het vaakst wordt genoemd.

Net als bij de jongeren is een meerderheid (66.6%) van de medewerkers tevreden over de mentorgesprekken zoals zij die tot nu toe voeren. Over de gesprekken zoals die nu plaatsvinden, komt naar voren dat:

- Gesprekken het vaakst één keer per week of per twee weken plaatsvinden;
- 45.5% van de medewerkers samen met de jongere bepaalt wat er in een gesprek besproken wordt;
- De meerderheid van de medewerkers (75%) de mentorgesprekken niet aan de hand van een bepaald protocol of methodiek voert, maar op basis van het eigen gevoel;
- De mentor (soms) wel hulpmiddelen gebruikt tijdens het gesprek (volgens 81.8% van de medewerkers);
- Doelen van de gesprekken divers zijn, maar vooral betrekking hebben op een goede relatie of band met de jongere, coaching, het vaststellen van doelen, en het krijgen van inzicht in de jongere;
- De onderwerpen van de gesprekken divers zijn, maar relatief vaak gaan over hoe het met de jongere gaat, praktische zaken, sociale contacten en het gedrag van de jongere;
- Driekwart van de medewerkers onderwerpen heeft die ze vermijden tijdens mentorgesprekken, waarbij het onderwerp seksualiteit het vaakst wordt genoemd.

Medewerkers geven over hun werkwijze bij mentorgesprekken, om een goed contact met de jongeren te krijgen, aan dat ze persoonlijke eigenschappen, zoals eerlijk zijn, respectvol zijn, duidelijk zijn, inlevingsvermogen hebben en humoristisch zijn, toepassen. Ook het in gesprek gaan met de jongeren op hun eigen niveau, wordt meermaals geantwoord. Verder benoemen de medewerkers verschillende manieren om de jongeren tot verandering te brengen. Voorbeelden hiervan zijn: het aansluiten bij de jongere, de jongere bewust laten worden van zijn/haar situatie en het geven van uitleg.

Behoeften van jongeren met betrekking tot gesprekken

Uit de antwoorden van de jongeren komende de volgende behoeften naar voren:

- Zes jongeren (54.5%) hebben niet persé behoefte aan een één-op-één gesprek, maar als er dan toch een één-op-één-gesprek moet zijn, dan het liefst één keer per week of per twee weken;
- De jongeren hebben het liefst een gesprek ergens in een "privé" ruimte of op kantoor;
- Hulpmiddelen (bijv. zoals pen en papier of een to-do lijstje) kunnen het beste met mate en in overleg met de jongeren worden gebruikt. Volgens jongeren is het vooral nuttig bij het maken van een persoonlijk overzicht van en voor de jongere zelf;
- Gesprekken over de instelling, school of de eigen problematiek vinden jongeren vaak geen probleem om over te praten;
- Onderwerpen die jongeren toch liever niet met hun mentor bespreken zijn persoonlijke kwesties zoals angsten, seksualiteit en dingen waar de jongere mee zit;
- Jongeren hebben de voorkeur voor een mentor die rustig en begripvol is, naar de jongere luistert en terughoudend is in het geven van advies;
- Voor het bereiken van de doelen van de jongere is de manier waarop hun mentor met hen omgaat tijdens gesprekken belangrijk. Daarnaast is het volgens jongeren belangrijk dat er de tijd voor wordt genomen, goede uitleg gegeven wordt en de jongeren tips/hulp van de mentor krijgen.

Behoeften van medewerkers met betrekking tot gesprekken

Uit de antwoorden van de medewerkers komen de volgende behoeften naar voren:

- Meer dan de helft (58.3%) wenst één keer per week á twee weken een officieel mentorgesprek. Tevens benoemen bijna alle medewerkers expliciet dat gesprekken tussendoor altijd mogelijk zijn, bijvoorbeeld over hoe het gaat;

- De optimale duur van een gesprek ligt volgens een meerderheid (60%) tussen de 15 en 30 minuten;
- Driekwart van de medewerkers heeft twijfels over het gebruik van een handleiding, protocol of hulpmiddel tijdens het gesprek. Wel worden een format of checklist en schaalvragen als voorbeelden genoemd die mogelijk gebruikt kunnen worden bij gesprekken. Net als de jongeren benoemen medewerkers dat het afhankelijk is van de betreffende jongere of het nuttig is of niet.

Tips en verbeterpunten van jongeren

Ondanks de tevredenheid van jongeren over de gesprekken nu, zijn er nog wel aspecten die ze aan de vorm van de gesprekken zouden willen veranderen, namelijk:

- Gesprekken korter maken;
- Gesprekken privé voeren;
- Er meer tijd voor nemen;
- Overleg over tijdstippen;
- Geen vaste momenten voor gesprekken, maar op het moment dat jongere er behoefte aan heeft;
- Minder vaak gesprekken;
- Vaker mentoruitjes: activiteiten ten gunste van de jongere-mentor relatie.

Zaken die jongeren aan de inhoud van de gesprekken zouden willen veranderen, zijn:

- Meer persoonsafhankelijk maken: afstemmen op jongere;
- Beter luisteren;
- Iets doen met wat jongere zegt;
- Jongeren hun eigen doelen laten maken;
- Doelen bespreken/vaststellen;
- Brede onderwerpen bespreken;
- Dingen die eerder zijn gebeurd niet steeds terughalen als er in het heden iets kleins gebeurt dat erop lijkt.

Tips en verbeterpunten van medewerkers

Ook medewerkers hebben nog diverse verbeterpunten genoemd voor de mentorgesprekken, waaronder:

- Het (flexibel) gebruik van een hulpmiddel in de vorm van een handleiding of leidraad voor een gesprek of een handleiding over de problematiek bij jongeren, zodat bijvoorbeeld het verschil tussen mentoren kleiner wordt en er betere aansluiting is bij verschillende vormen van problematiek bij jongeren;
- Het vergroten van professionele kwaliteiten, zoals niet te snel opgeven als de jongere niet wil en meer aandacht voor competenties van medewerkers;
- Meer individuele ruimte of aandacht voor de jongere tijdens gesprekken;
- Meer richten op de toekomst en betere doelen;
- Meer aandacht voor de implementatie en toepassen van het geleerde tijdens trainingen in de praktijk.

Aan de medewerkers is gevraagd om tips te geven voor een te ontwikkelen interventie, het meest genoemd zijn:

- Het richten op doelgroep (en instelling);
- Het rekening houden met het niveau van de jongere;
- (Gedrags-)stoornissen meenemen in gesprekstechnieken;
- Gesprekken kunnen ook korter dan een half uur, er niet een groot ding van maken.

Conclusie

Een ruime meerderheid van de jongeren en medewerkers is tevreden over de vorm en inhoud van de mentorgesprekken zoals die nu plaatsvinden. Anderzijds wordt, door zowel de jongeren als de medewerkers, aangegeven dat de gesprekken kunnen worden verbeterd. De verbeterpunten hebben betrekking op een betere afstemming op de individuele jongere, het bereiken van verandering bij de jongere, en de doelgerichtheid van de gesprekken.

1 Inleiding

Kijkend naar de problematiek van jongeren die in residentiële instellingen worden opgenomen komt naar voren dat deze jongeren met name externaliserend probleemgedrag tonen (Harder, 2011). Dit type instellingen wordt steeds meer als een “laatste redmiddel” gezien voor jongeren, waarbij eerdere hulp niet of onvoldoende heeft geholpen. Belangrijk binnen de residentiële zorg is dat de jongeren (net als leeftijdgenoten) onderwijs kunnen volgen en/of kunnen werken, en een zinvolle vrijetijdsbesteding hebben (Clough, Bullock, & Ward, 2006). Dit zorgt voor sterkere gevoelens van 'normaliteit' en draagt bij aan het zelfvertrouwen en de weerbaarheid van de jongeren (Martin & Jackson, 2002).

Door eerdere, minder goede ervaringen met de hulpverlening, kunnen jongeren negatief zijn over het contact met en een gebrek aan vertrouwen hebben in de hulpverleners (cf. Lodewijks, 2007). Het is dan ook vaak niet zo gemakkelijk voor hulpverleners om een goede verstandhouding of 'therapeutische alliantie' met deze jongeren op te bouwen (Harder, 2011). Een goede alliantie is echter een belangrijke factor voor succesvolle hulpverlening (McLeod, 2011) en is voorspellend voor een positieve behandeluitkomst (Harder, 2011). In onderzoek van Harder (2011) komt naar voren dat jongeren die een positieve behandelrelatie met hun groepsleiding ervaren, meer tevreden zijn over de ontvangen zorg. Een studie van Palareti en Bertie (2010) wijst uit dat, volgens jongeren, groepsleiding veelal meer praktische ondersteuning geven dan persoonlijke communicatie of aanmoediging. Dit terwijl het laatste juist erg belangrijk is voor het welzijn van jongeren (Boendemaker, Van Rooijen, Berg, & Bartelink, 2013; Jager, 2016). Van der Vlugt en De Jong (2005) rapporteren dat jongeren betrokkenheid, luisteren en 'echt' praten belangrijk vinden. Ook andere studies laten zien dat jongeren het belangrijk vinden dat de groepsleiding naar hen luistert, en begrip en medeleven toont (Boendemaker, Van Rooijen, Berg, & Bartelink, 2013).

Individuele contactmomenten met jongeren geven medewerkers de mogelijkheid om vanaf de start van de plaatsing goede allianties met jongeren te ontwikkelen, te monitoren en te onderhouden. Daarnaast bieden deze gesprekken mogelijkheden tot het behandelen, helpen en/of motiveren van de jongeren. Uit onderzoek komt naar voren dat het hebben van een individuele mentor de uitkomsten van jongeren in de jeugdzorg kan verbeteren (Massinga & Pecora, 2004). Een mentor is een voor de jongere belangrijke volwassene, die de jongere ondersteunt en begeleidt (Sulimani-Aidan, 2016). Het hebben van een mentor kan op een informele wijze zijn ontstaan door (familie)contacten, waarbij bijvoorbeeld tantes, grootouders of burens een 'natuurlijke' mentor kunnen zijn (Ahrens, DuBois, Richardson, Fan & Lozano, 2008; Cavell, Meehan, Heffer, & Holladay, 2002). Echter, jongeren kunnen ook 'formele' mentoren hebben, zoals toegewezen mentoren in de jeugdzorg (Sulimani-Aidan, 2016).

Mentoren kunnen voor jongeren in de residentiële jeugdzorg een belangrijke rol vervullen. Zo blijkt uit onderzoek van Sulimani-Aidan (2016) dat de meerderheid van jongvolwassenen, die voorheen in een residentiële jeugdzorg instelling in Israël verbleven, de medewerkers van de residentiële instelling als de belangrijkste, niet-ouderlijke volwassene, oftewel hun mentor, zagen. Deze mentoren werden door de jongeren gezien als beschermende factor tegen negatieve uitkomsten; door onder andere het voeren van gesprekken werd er voorkomen dat jongeren risicovol gedrag gingen vertonen. Ook laat buitenlands onderzoek in de pleegzorg positieve resultaten zien van het hebben van een mentor. Zo hebben jongeren met een (informele of formele) mentor gunstigere resultaten, waaronder minder agressief gedrag, een hoger opleidingsniveau en een verminderd risico op suïcide, dan jongeren zonder mentor (Ahrens et al., 2008). Onderzoek van Munson en McMillen (2009) in de pleegzorg laat zien dat jongeren met een informele mentor, zes maanden na toewijzing van de mentor, tevredener zijn over hun leven, en minder stress en symptomen van depressie ervaren. Het belang van een mentor wordt nog verder ondersteund in het longitudinale onderdeel van ditzelfde onderzoek. Daaruit blijkt namelijk dat het hebben van een mentor op lange termijn ook gerelateerd is aan het minder ervaren van stress en een kleinere kans om in aanraking te komen met de politie (Munson & McMillen, 2010).

In de residentiële jeugdzorg in Nederland werken pedagogisch medewerkers (Knorth, Harder, Huyghen, Kalverboer, & Zandberg, 2010) en docenten (Harder, Knorth, & Kalverboer, 2013) vaak dagelijks met de jongeren. Eén van de pedagogisch medewerkers en/of docenten is

veelal een mentor die betrokken is bij de individuele behandelplanning van de jongere tijdens het verblijf. De mentor voert met de jongere individuele mentorgesprekken, oftewel, *één-op-één gesprekken*. Deze gesprekken hebben een begeleidende functie. Ondanks deze individuele gesprekken die hulpverleners met jongeren hebben, blijkt uit onderzoek dat jongeren dikwijls een gebrek aan individuele aandacht ervaren tijdens hun verblijf in een residentiële jeugdhulpinstelling (Harder, Knorth, & Zandberg, 2006), terwijl het belang van individueel contact juist groot lijkt. Er is nog maar weinig onderzoek gedaan naar hoe het 'mentorschap' in de residentiële jeugdzorg (in Nederland) precies vorm wordt gegeven en wat de effecten hiervan zijn. Het huidige onderzoek richt zich op de één-op-één gesprekken tussen jongeren en medewerkers (mentoren) en op de hieromtrent bestaande behoeften van de jongeren en medewerkers.

Doel en vragenstellingen

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van hoe de huidige één-op-één gesprekken tussen jongeren en medewerkers in de residentiële jeugdzorg vorm worden gegeven en het inventariseren van de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten ten aanzien van de vorm en inhoud van deze gesprekken. Deze behoeften zullen worden gebruikt om een interventie te ontwikkelen voor het voeren van één-op-één gesprekken.

De vragen die centraal staan in dit onderzoek zijn:

1. Hoe ervaren jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten de individuele gesprekken zoals zij die nu voeren?
2. Wat zijn de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten met betrekking tot de vorm en inhoud van individuele contactmomenten?
3. Hoe kunnen individuele contactmomenten worden vormgegeven in de praktijk?

2 Methode

Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een onderzoeksproject dat gericht is op jongeren die in (een afdeling van) de residentiële instellingen *Het Poortje* of *Jeugdhulp Friesland* verblijven, alsook op medewerkers van deze afdelingen. Het gehele onderzoeksproject bestaat uit twee delen, namelijk 1) de ontwikkeling van een interventie en 2) de evaluatie van die interventie. Het onderzoek dat in dit rapport wordt beschreven, is onderdeel van de ontwikkeling van de interventie.

De ontwikkeling van de interventie bestaat uit de volgende onderdelen: (1) het in kaart brengen van de behoeften van jongeren en medewerkers over de individuele gesprekken, (2) het verzamelen van informatie over bestaande interventies en literatuur over werkzame elementen van trainingen en succesvolle implementatie van interventies in de praktijk, en (3) per afdeling drie werkgroep bijeenkomsten (twee met medewerkers, één met jongeren). Met behulp van de verzamelde informatie uit deze onderdelen wordt de interventie verder ontwikkeld. De medewerkers volgen als start en onderdeel van de interventie een training in motiverende gespreksvoering (MGV).

Het onderzoek in dit rapport richt zich op het in kaart brengen van de behoeften van de jongeren en de medewerkers over de individuele gesprekken. Dit is gedaan door middel van interviews met zowel de medewerkers als de jongeren.

2.1 Setting en populatie

Het onderzoek is gericht op jongeren en hun mentor¹ van afdelingen van de residentiële instellingen *Het Poortje* en *Jeugdhulp Friesland*. Deze instellingen zijn beide gevestigd in Noord-Nederland.

Het Poortje biedt hulp aan jongeren van 12 tot en met 23 jaar met ernstige gedragsproblemen waarvoor intensieve, gedwongen begeleiding en behandeling geïndiceerd is. De door de leidinggevende geselecteerde leefgroep maakt onderdeel uit van één van de twee hoofdafdelingen van Het Poortje: de justitiële jeugdinrichting voor jongeren met een strafrechtelijke maatregel.

Drie locaties van Jeugdhulp Friesland zijn betrokken bij het onderzoek. Twee locaties/leefgroepen vallen beide onder *24-uurs Oudere Jeugd*, welke zelfstandigheidstraining bieden aan jongeren van 12 tot en met 18 jaar die wegens omstandigheden (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen. Deze jongeren, en meestal ook de ouders, hebben vaak diverse problemen. De andere deelnemende locatie biedt zowel gedwongen als vrijwillige behandeling aan jongeren van 12 tot 18 jaar met psychiatrische en gedragsproblemen. Van deze locatie zijn twee leefgroepen betrokken bij het onderzoek. Bij één leefgroep wordt gedwongen behandeling geboden, bij de andere leefgroep is behandeling op vrijwillige basis.

Naast deze leefgroepen is ook Portalis bij het onderzoek betrokken. Portalis is een bijzondere school voor Voortgezet en Speciaal Onderwijs en valt onder de Wet op de Expertise Centra (WEC), cluster 4. Portalis is een specialisatie van Het Poortje. Portalis biedt onderwijs en arbeidstoeleiding aan een gedeelte van de jongeren die bij Jeugdhulp Friesland/Het Poortje geplaatst zijn.

Gedurende het verblijf krijgen de jongeren een mentor toegewezen waarmee ze individuele gesprekken voeren. De mentor is één van de pedagogisch medewerkers op de residentiële groep. Wanneer de jongeren naar de interne school van de instelling gaan, krijgen zij daar ook een mentor toegewezen. De toewijzing van een mentor is meestal gebaseerd op wie (toevallig) beschikbaar is op het moment van plaatsing van een jongere. De mentor vervult een rol bij de uitvoering van het individuele behandelplan van een jongere.

2.2 Procedure

Het interview is voor het onderzoeksproject door de hoofdonderzoeker ontwikkeld.

¹ Wanneer er 'mentor' in de tekst wordt vermeld, kan dit ook om een coach gaan. Het verschilt per afdeling of het een mentor of een coach genoemd wordt. Voor de leesbaarheid is in de tekst alleen het woord 'mentor' gebruikt.

Voorafgaand aan het interview zijn de jongeren en medewerkers mondeling en schriftelijk geïnformeerd over het doel van het onderzoek en het interview. Alle pedagogisch medewerkers en docenten die ten tijde van het onderzoek werkzaam waren bij één van de genoemde units van de deelnemende instellingen en alle jongeren die daar verbleven, kwamen in aanmerking voor deelname aan het onderzoek. De deelnemende jongeren en medewerkers zijn uiteindelijk via 'convenience sampling'² verkregen.

In de periode van 16 februari tot en met 18 maart 2015 zijn er met elf jongeren interviews gehouden. Alle jongeren verbleven op een afdeling van Jeugdhulp Friesland. De jongeren die in Het Poortje verbleven hebben niet deelgenomen aan de interviews wegens het later in het onderzoek instromen van twee afdelingen van Het Poortje. Bij de afdeling die vanaf de start van het onderzoek deelnam aan het onderzoek wilde geen van de benaderde jongeren geïnterviewd worden; zij gaven aan "onderzoeksmoe" te zijn.

In de periode van 16 februari tot en met 12 mei 2015 zijn er met tien pedagogisch medewerkers en twee docenten interviews gehouden. Acht medewerkers zijn werkzaam bij Jeugdhulp Friesland, twee medewerkers bij Het Poortje. De docenten zijn werkzaam bij Portalis. Deze locatie van Portalis biedt onderwijs aan jongeren verblijvend in een instelling van Jeugdhulp Friesland.

Het onderzoek is uitgevoerd met inachtneming van de gangbare principes van ethisch handelen door onderzoekers. De jongeren en medewerkers hebben allen op vrijwillige basis deelgenomen aan de interviews. Na deelname aan het interview hebben de jongeren een VVV-bon gekregen als dank voor hun deelname. Dat zij een VVV-bon zouden ontvangen was van tevoren niet aan hen bekend gemaakt.

2.3 Interview

Het Interview Behoeften Individuele Gespreksvoering (IBIG) in de residentiële jeugdzorg is een, speciaal voor dit onderzoek ontwikkeld, interview met als doel om 1) in kaart te brengen hoe jongeren en medewerkers de vorm en inhoud van individuele mentorgesprekken die ze tot nu toe voeren ervaren en 2) wat hun behoeften zijn met betrekking tot de vorm en inhoud van de gesprekken. De IBIG bestaat uit twee versies; een jongerenversie (IBIG-J, zie *bijlage 1*) en een hulpverlenersversie (IBIG-H, zie *bijlage 2*).

De vragen die tijdens het interview aan de jongeren zijn gesteld, hebben betrekking op de vormgeving van gesprekken, de inhoud van gesprekken, het nut en de doelgerichtheid van gesprekken, de alliantie en bejegening door medewerkers en de tevredenheid van de jongeren over de gesprekken. De vragen zijn gericht op zowel de huidige situatie als de gewenste situatie.

De vragen die tijdens het interview aan de medewerkers zijn gesteld hebben betrekking op de vormgeving van gesprekken, de inhoud van gesprekken, de motivatie/gedragsverandering van jongeren, de alliantie en bejegening door medewerkers, de methode 'motiverende gespreksvoering' en de tevredenheid van medewerkers over de gesprekken. De vragen zijn gericht op zowel de huidige situatie als de gewenste situatie.

² Dit betekent dat alleen medewerkers en jongeren die benaderd zijn door een leidinggevende/medewerker van de afdeling, en deel wilden nemen aan het onderzoek geïnterviewd zijn.

2.4 Participanten

De demografische gegevens van de elf geïnterviewde jongeren worden weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1. Demografische gegevens jongeren (N=11)

	<i>Gemiddeld</i>	<i>SD (min-max)</i>
Leeftijd	16.2	1 (15-18)
Verblijf huidige groep in maanden	10	9.8 (1.5-36)
Verwachte plaatsingsduur in maanden	7.6	4.7 (3-16)
Aantal eerdere instellingen/pleeggezinnen	4.5	5.6 (0-20)
Aantal broers/zussen	2.6	1.8 (1-7)
	<i>N</i>	<i>%</i>
Geslacht (vrouw)	6	54.5
Etniciteit (autochtoon)	6	54.5
Vrijwillige plaatsing (ja)	6	54.5
Reden plaatsing		
Problemen in de thuissituatie	6	50.0
Agressieproblematiek	2	16.7
Niet-succesvolle eerdere plaatsing	2	16.7
Drugs/alcohol gebruik	1	8.3
Zelfstandigheidstraining voor de opleiding	1	8.3
Schoolgaand tijdens het verblijf	10	90.9
Broers/zussen	11	100.0
Verblijf broers/zussen		
Thuis/één van de ouders	4	36.4
Instelling/pleeggezin	2	18.2
Op zichzelf	2	18.2
Zusjes thuis, broer uit huis geplaatst	1	9.1
Onbekend	2	18.2

Voor een overzicht van de demografische kenmerken van de twaalf medewerkers zie tabel 2.2.

Tabel 2.2. Demografische gegevens medewerkers (N= 12)

	<i>Gemiddeld</i>	<i>SD (min-max)</i>
Leeftijd	37.9	9.1 (26-54)
Aanstellingsomvang in uren	31.9	7.6 (13-40)
Aantal jaren ervaring met kinderen en jongeren	10.7	5.6 (3-25)
Aantal jaren ervaring in de residentiële jeugdzorg	8.4	6.4 (0.8-25)
Aantal jaren ervaring in huidige functie	5.2	3.3 (0.5-13)
	<i>N</i>	<i>%</i>
Geslacht (vrouw)	5	41.7
Hoogst afgeronde opleidingsniveau		
MBO	2	16.7
HBO	9	75.0
WO	1	8.3
Gevolgte beroepsopleiding		
Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH)	4	33.3
PABO	2	16.7
Sociaal Agogisch Werk (SAW)	1	8.3
Transformatiecoach	1	8.3
Techniek	1	8.3
WO Orthopedagogiek	1	8.3
Centraal Instituut Opleiding Sportleiders (CIOS)	1	8.3
HBO Pedagogiek	1	8.3
Eerdere ervaring met training in Motiverende gespreksvoering	7	58.3

2.5 Analysemethode

De interviews zijn uitgewerkt in het statistisch programma Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versie 23). De antwoorden zijn gecodeerd door de hoofdonderzoekster, student assistent en een vrijwilliger middels 'open coderen' (Boeije, 2005). De voor het onderzoek relevante fragmenten in de uitgeschreven interviews zijn per vraag gemarkeerd en gelabeld met een naam (code). De fragmenten zijn vergeleken om overeenstemming en verschil te achterhalen tussen respondenten. De fragmenten die dezelfde strekking hebben als antwoord, hebben dezelfde code gekregen. Deze codes zijn ingevoerd in SPSS. Vervolgens zijn met behulp van descriptieve statistiek per interviewvraag de aantallen respondenten met zelfde of verschillende codes bepaald. Het percentage van de gegeven antwoorden is berekend ten opzichte van het aantal respondenten. Bij diverse vragen hebben jongeren en medewerkers meerdere antwoorden gegeven, waardoor het totaal percentage niet oploopt tot honderd procent. Voor een aantal vragen was het, wegens de te uiteenlopende antwoorden, niet zinvol om codes toe te kennen. Deze antwoorden worden in kwalitatieve zin in de tekst beschreven.

3 Ervaringen met vorm en inhoud mentorgesprekken

3.1 Frequentie van gesprekken

Aan de jongeren is de vraag gesteld hoe vaak ze momenteel een mentorgesprek hebben. De frequentie van de gesprekken loopt uiteen van bijna dagelijks tot ongeveer één keer per maand. Het meest genoemde antwoord is één keer per week (tabel 3.1). Een jongere benoemt tevens dat wanneer één keer per week onvoldoende blijkt te zijn, er de mogelijkheid is om de gesprekken vaker te voeren.

Tabel 3.1. Frequentie mentorgesprek

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=12)	
	N	%	N	%
1 keer per week	3	27.3	3	25
1 keer per 2 weken	2	18.2	7	58.3
Bijna elke dag	1	9.1	-	-
1 tot 2 keer per week	1	9.1	-	-
1 keer per week tot 1 keer per twee weken	1	9.1	-	-
1 keer per 2 weken tot 1 keer per maand	1	9.1	-	-
Ongeveer 1 keer per maand	1	9.1	-	-
Als de jongere hier behoefte aan heeft	1	9.1	-	-
Indien nodig vaker	1	9.1	-	-
In het begin vaker	-	-	2	16.7
Weinig	-	-	2	16.7

Noot. Jongeren en medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Ook aan de medewerkers is de vraag gesteld hoe vaak ze momenteel een mentorgesprek hebben met hun mentorjongere. De frequentie van de gesprekken loopt uiteen van één keer per week tot "weinig". De meerderheid van de medewerkers geeft als antwoord, in tegenstelling tot de jongeren, één keer per twee weken (tabel 3.1). Daarnaast geven vier medewerkers aan soms vaker een mentorgesprek te voeren, bijvoorbeeld wanneer de jongere zelf komt met iets dat ze willen bespreken of wanneer een jongere meer aandacht nodig heeft doordat hij gepest wordt. Tevens geven twee medewerkers aan dat zij later in het proces minder mentorgesprekken voeren, wanneer de jongere zichzelf beter moet leren redden. Twee medewerkers vertellen weinig mentorgesprekken te voeren. Een van deze medewerkers geeft daarbij aan dat de hoeveelheid mentorgesprekken is aangepast aan de jongere.

3.2 Jongeren: tijd voor gesprekken

Een grote meerderheid van de jongeren antwoordt met "ja" op de vraag of zij het gevoel hebben dat hun mentor voldoende tijd voor het gesprek neemt (tabel 3.2). Deze jongeren geven aan dat het nooit gehaast is, er voldoende tijd is om alle dingen te kunnen bespreken en het gesprek op een later tijdstip weer voortgezet wordt als er eens een keer wat minder tijd is.

Tabel 3.2. Tijd voor mentorgesprek (N=11)

	N	%
Ja voldoende tijd	9	81.8
Nee onvoldoende tijd	1	9.1
Soms onvoldoende tijd	1	9.1

Drie jongeren geven, naast dat ze vinden dat er voldoende tijd voor de gesprekken is, aan dat ze het ook wel (eens) te lang vinden duren. De jongere die deze vraag met "nee" heeft beantwoord geeft aan dat er tijdens het gesprek altijd iemand tussendoor komt. Hij heeft het gesprek liever apart. De jongere die aangeeft dat er soms onvoldoende tijd is voor het gesprek noemt ook dat er weleens mensen binnenkomen wanneer de jongere met haar mentor in gesprek is. Soms vindt

de jongere dit vervelend. Dit is voornamelijk het geval als het gesprek gaat over bijzondere dingen, zoals ouders of als je ergens mee zit.

3.3 Jongeren: locaties gesprekken

De mentorgesprekken vinden op diverse locaties plaats. Ook verschilt het nog weleens per jongere waar het gesprek gehouden wordt. Zo geeft één jongere bijvoorbeeld aan dat het wordt gehouden als ze buiten lopen, op het kantoor of op zijn kamer (tabel 3.3).

Tabel 3.3. Waar het gesprek plaatsvindt (N=11)

	<i>N</i>	%
Op kantoor	9	81.8
Buiten	2	18.2
Kamer jongere	2	18.2
Keuken	2	18.2
Vergaderruimte	1	9.1
Gang	1	9.1
Aparte ruimte	1	9.1
Klaslokaal	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Door vier van de negen jongeren die aangeven dat het gesprek op het kantoor gevoerd wordt, wordt gemeld dat ze daar wel regelmatig gestoord worden door andere groepsleiding en/of andere jongeren. Dit wordt als vervelend ervaren. Drie jongeren geven aan dat het gesprek op het kantoor echt apart gehouden wordt.

3.4 Wie de inhoud van gesprekken bepaalt

Door meer dan de helft van de jongeren wordt aangegeven dat zij samen met hun mentor bepalen wat er in een gesprek besproken wordt (tabel 3.4). Deze jongeren vertellen dat de jongere eerst mag inbrengen waar hij het over wil hebben en dat de mentor daarna ook nog met punten/vragen komt. De jongeren die hebben geantwoord dat zij vooral bepalen waar het gesprek over gaat, brengen naar voren dat zij mogen aangeven wat ze willen bespreken, maar wanneer zij niets (meer) weten de mentor ook met punten kan komen. Eén jongere geeft aan nooit zelf het onderwerp van het gesprek te bepalen.

Ook aan de medewerkers is de vraag gesteld wie bepaalt wat erin het mentorgesprek besproken wordt. Net zoals bij de jongeren, geven de medewerkers het meest aan dat er gezamenlijk onderwerpen worden aangedragen (zie tabel 3.4).

Tabel 3.4. Wie bepaalt wat er in het mentorgesprek besproken wordt

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=11)	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Samen	6	54.5	5	45.5
Voor de jongere	4	36.4	3	27.3
De mentor	1	9.1	3	27.3

Bij drie medewerkers bepalen de jongeren wat er besproken gaat worden, daarna komen *eventueel* de onderwerpen van de medewerker aan bod. Eén medewerker geeft daarbij aan dat wanneer het initiatief bij de jongere ligt, zij meer een gevoel hebben van controle. Drie medewerkers geven aan dat zij zelf bepalen wat er besproken gaat worden in de gesprekken. Zij nemen dan het initiatief in het gesprek en dragen onderwerpen aan.

3.5 Gebruik van hulpmiddelen tijdens gesprekken

Een ruime meerderheid van de jongeren geeft aan dat zijn/haar mentor geen hulpmiddelen gebruikt tijdens het gesprek. De mentoren van de overige jongeren gebruiken wel hulpmiddelen. In tegenstelling tot de jongeren geeft een grote meerderheid (81.8%) van de medewerkers aan wel hulpmiddelen te gebruiken (tabel 3.5).

Tabel 3.5. Gebruik van hulpmiddelen door mentor tijdens het gesprek

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=11)	
	N	%	N	%
Nee mentor maakt geen gebruik van hulpmiddelen	7	63.6	2	18.2
Ja mentor maakt gebruik van hulpmiddelen	2	18.2	9	81.8
Soms maakt de mentor gebruik van hulpmiddelen	2	18.2	-	-

Zowel de jongeren als de medewerkers noemen pen en papier, agendapunten en een vragenlijst als gebruikte hulpmiddelen. Wat jongeren verder noemen als gebruikt hulpmiddel zijn aantekeningen naar aanleiding van het hulpverleningsplan. De medewerkers noemen nog "het visueel maken voor de jongere" door onder andere het gebruik van tekeningen en voorbeelden van situaties te geven als hulpmiddelen tijdens het gesprek.

3.6 Medewerkers: huidig gebruik protocol of methodiek gesprekken

De meerderheid van de medewerkers antwoordt met "nee" op de vraag of de mentorgesprekken verlopen aan de hand van een bepaald protocol of methodiek (tabel 3.6).

Tabel 3.6. Gebruik protocol of methodiek bij mentorgesprekken (N=12)

	N	%
Nee, mentor maakt geen gebruik van protocol of methodiek	9	75.0
Ja, mentor maakt gebruik van protocol of methodiek	2	16.7
Soms maakt de mentor gebruik van een protocol of methodiek	1	8.3

De gesprekken worden vaak op het eigen gevoel gedaan, waarbij iedere medewerker dit op zijn of haar eigen manier kan doen. Vragen die gesteld worden in het gesprek hangen af van de jongere en welke zaken er spelen. Twee medewerkers geven aan zelf een lijstje mee te nemen, welke dienen als een soort agenda. Eén medewerker geeft aan dat er wel een format is, waarin staat wat besproken dient te worden, maar dit niet te gebruiken. Wat als reden hiervoor wordt aangedragen is dat het snel "nep voelt". Medewerkers die aangeven wel volgens een bepaald protocol of methodiek te werken maken gebruik van een format. Ook geeft één medewerker hierbij aan dat aan het eind van elk mentorgesprek de behandelingsdoelen aan bod komen.

3.7 Medewerkers: rapportage over gesprekken

Aan de medewerkers is gevraagd wat voor soort verslag zij schrijven naar aanleiding van het gesprek. Het merendeel geeft aan een verslag te maken van wat er besproken is (tabel 3.7). Zij brengen naar voren dat in het verslag alle punten staan die noodzakelijk zijn. Soms kan het verslag kort gehouden worden, maar bijvoorbeeld bij belangrijke gebeurtenissen dient alles concreet opgeschreven te worden. Ook geeft één medewerker aan alleen afwijkende of opvallende dingen te noteren, zodat er meer tijd overblijft voor de jongere.

Tabel 3.7. Soort verslag van het mentorgesprek (N=12)

	N	%
Verslag van wat er besproken is	9	75
Kleine dingen tussendoor worden niet op papier gezet	3	25
Overdracht aan de groep	2	16.7
Alleen belangrijke punten in een logboek	1	8.3
Puntsgewijs verslag	1	8.3

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De medewerker die aangeeft alleen belangrijke punten in een logboek te noteren, geeft aan alleen de punten te noteren die belangrijk zijn voor de ontwikkeling van de jongere. De twee medewerkers die op de vraag geantwoord hebben "overdracht aan de groep" bedoelen hiermee een dagelijkse rapportage die gelezen wordt door de collega's die na hen dienst hebben. In deze overdracht wordt onder andere geschreven wat er die dag speelde.

3.8 Doel gesprekken

Op de vraag wat volgens de jongeren het doel van de individuele gesprekken is, hebben de antwoorden die het vaakst gegeven zijn betrekking op "verbetering". Voorbeelden hiervan zijn verbetering van gedrag, dat je beter het traject kunt doorlopen, tips over hoe je problemen kan oplossen en je beter te voelen in het algemeen. Het werken aan de relatie, iemand die naar je luistert en reden van verblijf bespreken wordt door weinig jongeren als doel genoemd (tabel 3.8).

Tabel 3.8. Doel mentorgesprekken volgens jongeren (N=11)

	<i>N</i>	%
Verbetering	9	81.8
Je beter voelen	4	36.4
Beter je traject doorlopen	2	18.2
Gedrag verbeteren/dingen veranderen	2	18.2
Het krijgen van tips	1	9.1
Dingen op orde krijgen	1	9.1
Vertrouwen geven voor de toekomst	1	9.1
Praktische zaken	3	27.3
Duidelijkheid krijgen over gemaakte afspraken	1	9.1
Elkaar op de hoogte stellen van de situatie	1	9.1
Onderwerpen kunnen bespreken	1	9.1
Goed onderling contact	2	18.2
Iemand die naar me luistert	1	9.1
Band opbouwen	1	9.1
Verleden bespreken	1	9.1
Reden verblijf bespreken	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale *N*.

De medewerkers geven uiteenlopende en meerdere antwoorden op de vraag wat het doel is van individuele gesprekken (zie tabel 3.9).

Tabel 3.9. Doelen mentorgesprekken volgens medewerkers (N=11)

	<i>N</i>	%
Aan relatie/band werken	3	27.3
Inzicht in de jongere krijgen	3	27.3
Coaching (hulp bij o.a. behalen doelen)	3	27.3
Doelen vaststellen	3	27.3
Hart luchten	1	9.1
In gesprek blijven	1	9.1
Samen oplossingen zoeken	1	9.1
Dat jongere op de juiste plek komt	1	9.1
Zelfstandigheid	1	9.1
Bewustwording van eigen gedrag	1	9.1
Gedrag aanleren	1	9.1
Aan toekomst werken	1	9.1

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Een aantal medewerkers noemt 'inzicht in de jongere krijgen' als doel van individuele gesprekken. Hierbij kan het gaan om inzicht krijgen in wat hij of zij doet, in hoe het gaat, in hoe het met zijn of haar doelen is gesteld, en of er hulpvragen zijn.

3.9 Onderwerpen gesprekken

Er worden door de jongeren verschillende onderwerpen van de individuele gesprekken genoemd (tabel 3.10). Het meest gegeven antwoord is dat de gesprekken gaan over hoe het met de jongere

gaat. Eén jongere geeft erbij aan dat het gesprek doorgaans niet gaat over zijn lange termijn doelen, maar dat dit alleen het geval is wanneer er een verslag moet worden gemaakt. Er worden door de medewerkers ook verschillende onderwerpen van de individuele gesprekken genoemd. Voor een overzicht hiervan zie tevens tabel 3.10.

Tabel 3.10. Onderwerpen mentorgesprekken

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=12)	
	N	%	N	%
Hoe het gaat	8	72.2	4	33.3
School/stage/werk	7	63.6	2	16.7
Toekomst	2	18.2	2	16.7
Dagelijkse dingen	2	18.2	2	16.7
(Leer)doelen	2	18.2	2	16.7
Gedrag	-	-	4	33.3
Praktische punten/regelingen	-	-	4	33.3
Netwerk	-	-	4	33.3
Sociaal-emotioneel functioneren	-	-	2	16.7
Feedback	-	-	1	8.3
Ontwikkelingstaken	-	-	1	8.3
Hygiëne	-	-	1	8.3
Seksualiteit	-	-	1	8.3
De leefgroep	2	18.2	-	-
Therapie	1	9.1	-	-
Vriendjes/vriendinnen	1	9.1	-	-
Afspraken maken	1	9.1	-	-
Taalgebruik	1	9.1	-	-
Terugkoppeling van eerdere gesprekken	1	9.1	-	-
Hoe het in de instelling werkt	1	9.1	-	-
Ergernissen	1	9.1	-	-

Noot. Jongeren en medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De onderwerpen 'gedrag' tot en met 'seksualiteit' worden alleen door medewerkers genoemd. De onderwerpen 'de leefgroep' tot en met 'ergernissen' worden alleen door jongeren genoemd. Eén medewerker noemt expliciet om het tijdens gesprekken niet te hebben over de reden van het verblijf en het toekomstige gedrag, aangezien dit wordt besproken bij de therapie die de jongere krijgt. Drie medewerkers geven aan dat gesprekken ook gaan over wat jongeren zelf naar voren brengen om het over te hebben.

Op de vraag welke vragen er in het gesprek door de medewerker aan de jongere gesteld worden, wordt er een grote verscheidenheid aan antwoorden gegeven (tabel 3.11). Veel antwoorden komen overeen met de genoemde onderwerpen van het gesprek door de jongeren en medewerkers. Het merendeel van de medewerkers geeft aan in gesprekken te vragen hoe het met de jongere gaat. Daarnaast geeft één medewerker aan alles in een gesprek te vragen aan de jongere, waaronder ook vragen over seksualiteit en intimiteit behoren. Deze medewerker toont volgens haar een open houding ten opzichte van de jongere.

Tabel 3.11. Soort vragen gesteld door mentor tijdens de mentorgesprekken (N=12)

	<i>N</i>	<i>%</i>
Hoe het gaat	7	58.3
Dingen die de jongere wil bespreken	4	33.3
Open vragen	3	25
Tovervraag	2	16.7
Gesloten vragen	1	8.3
Doorvragen	1	8.3
Schaalvragen	1	8.3
Onrealistische vragen	1	8.3
Vragen over het netwerk	1	8.3
Vragen over hoe het gaat in therapie	1	8.3
Vragen waarover jongeren moeten nadenken	1	8.3
Vragen die totaal ergens anders over gaan als het gesprek vastloopt	1	8.3
Toestemmingsvragen of ik iets mag	1	8.3
Vervolg vragen aan de hand van wat er speelt	1	8.3
Ik vraag alles	1	8.3
Afspraken	1	8.3
Wat ging goed	1	8.3
School/werk	1	8.3
Het nu	1	8.3
De toekomst	1	8.3
Regeldingen	1	8.3
Hoe de jongere een bepaald ding/situatie heeft ervaren	1	8.3
Wat heb je als positief ervaren?	1	8.3
Wat is er aan de hand?	1	8.3
Is er iets waar je tegenaan bent gelopen?	1	8.3

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De toervraag, ook wel wondervraag genoemd, is een vraag welke in het oplossingsgerichte werken wordt gebruikt. Er wordt hierbij door de medewerker aan de jongere gevraagd om te beschrijven hoe zijn situatie zou zijn als er een "wonder" zou hebben plaats gevonden en het probleem er niet meer zou zijn, of als de medewerker een toverstokje had die alle problemen van de jongeren zou wegtoveren, wat er dan is veranderd. Ook schaalvragen worden in het oplossingsgerichte werken gebruikt. Bij een schaalvraag gebruikt de medewerker een schaal van 0 tot en met 10, waarbij in het geval van een 0 nog niks is bereikt en bij een 10 is de gewenste situatie bereikt. Schaalvragen kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden voor motivatie, inzet en vaardigheden.

4 Lastige of moeilijke onderwerpen gesprekken

Op de vraag of er ook onderwerpen zijn waarvan de jongeren het moeilijk vinden om over te praten, geven negen van de elf jongeren (81.8%) aan dat zij inderdaad onderwerpen hebben waarvan ze het lastig vinden om dit met hun mentor te bespreken. De overige twee jongeren hebben geen onderwerpen waarvan ze het moeilijk vinden om over te praten. Het onderwerp "gezin" is het meest genoemde antwoord onder de jongeren (tabel 4.1).

Tabel 4.1. Onderwerpen die jongeren moeilijk vinden om over te praten (N=9)

	N	%
Gezin	5	55.6
Vader	3	33.3
Thuisituatie	2	22.2
Ouders	1	11.1
Persoonlijke dingen	4	44.4
Seksualiteit	1	11.1
Drugs	1	11.1
Angsten	1	11.1
Onzekerheden/zelfvertrouwen	1	11.1
Vertrouwenkwesities	1	11.1
Dingen uit het verleden	3	33.3
Verleden	2	22.2
Basisschool	1	11.1
Traumatische onderwerpen	1	11.1
Overige	1	11.1
Door constante verandering in personeel is het moeilijk om over alles te praten	1	11.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale N.

De jongere die aangeeft dat door constante verandering in personeel het moeilijk is om over alles te praten, noemt dat er telkens nieuwe mensen komen. Heeft de jongere eindelijk een band opgebouwd, "dan gaan ze weer weg en moet ik weer opnieuw een band met iemand anders opbouwen". Het duurt volgens deze jongere erg lang om een band op te bouwen. Hierdoor is het voor haar lastig om over alle onderwerpen te praten.

Drie medewerkers geven aan dat er geen onderwerpen zijn die ze vermijden. De overige negen medewerkers (75%) geven aan wel onderwerpen te vermijden. Het meest gegeven antwoord hierbij is het onderwerp seksualiteit (tabel 4.2). Eén medewerker die dit onderwerp vermijdt, geeft echter aan dat zij hier wel over praat als hij een goede band met de jongere heeft.

Tabel 4.2. Onderwerpen die medewerkers vermijden tijdens gesprekken (N=9)

	N	%
Seksualiteit	3	33.3
Onderwerpen waarop jongeren fel kunnen reageren	1	11.1
Vragen waar de jongere geen toestemming voor geeft	1	11.1
In beginfase niet alles bespreken; daarna wel	1	11.1
Slecht gedrag van de familie i.v.m. sterke loyaliteit	1	11.1
School	1	11.1
Suicide	1	11.1

De medewerker die aangeeft dat hij onderwerpen vermijdt waarop jongeren fel kunnen reageren, vertelt dat hij bijvoorbeeld niet het gesprek met de jongere aangaat over verlenging van de machtiging uithuisplaatsing. Dit wordt gezien als een taak van de gedragswetenschapper. De medewerker die aangeeft niet over suicide te praten, vindt dit bij de psycholoog horen.

4.1 Lastige of moeilijke gesprekken

Twee medewerkers geven aan dat ze geen enkel gesprek lastig vinden om te voeren. Negen medewerkers geven echter aan wel gesprekken te hebben die ze lastig vinden om te voeren. De soort gesprekken/gespreksonderwerpen staan weergegeven in tabel 4.3.

Tabel 4.3. Lastige gesprekken/gespreksonderwerpen (N=9)

	<i>N</i>	%
Als discussie oplaait	2	18.2
Gesprekken over seksualiteit	2	18.2
Als er veel verdriet is/onmacht bij jongere	1	9.1
Indien er gelogen wordt	1	9.1
Confronterende gesprekken	1	9.1
Jongeren die zichzelf snijden	1	9.1
Het is lastig om met jonge meisjes gesprekken te voeren	1	9.1
Slecht nieuws gesprekken	1	9.1
Eerst band opbouwen, daarna alles bespreekbaar maken	1	9.1

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Iedere medewerker heeft wel 'iets' wat hij of zij lastig vindt aan het voeren van mentorgesprekken. De gegeven antwoorden hierbij lopen uiteen. Een overzicht is hiervan gegeven in tabel 4.4.

Tabel 4.4. Lastig aan het voeren van een mentorgesprek (N=12)

	<i>N</i>	%
Jongeren met korte spanningsboog	2	16.7
Jongeren die je niet bereikt	2	16.7
Als je geen duidelijkheid kan scheppen	1	8.3
Weerstand in gesprek	1	8.3
Praten met manipulatieve jongeren	1	8.3
Agressieproblemen bij jongeren	1	8.3
Als ik vastloop in een gesprek	1	8.3
Om niet van de hak op de tak te gaan	1	8.3
Inhoudelijk op een doel ingaan	1	8.3
Onmachtige situaties	1	8.3
Seksualiteitsproblemen	1	8.3
Contact herstel met ouders	1	8.3

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Onder onmachtige situaties wordt door de medewerker die dit heeft geantwoord verstaan: het door de jongere niet begrijpen van 'de diepte ingaan' in een gesprek. Ook valt hieronder: het niet kunnen zeggen tegen de ouders wat de medewerker al weet wanneer hij met hen in gesprek is.

4.2 Medewerkers: aandacht voor reden verblijf

In tabel 4.5 wordt een overzicht gegeven van de antwoorden op de vraag "In hoeverre heeft u in het gesprek aandacht voor de reden van het verblijf van de jongere?".

Tabel 4.5. Aandacht voor reden verblijf jongere tijdens mentorgesprek (N=7)

	<i>N</i>	%
Te weinig	2	28.6
Niet	1	14.3
Alleen als dat aan de orde is van de dagelijkse dingen	1	14.3
Als het nut heeft om dit te bespreken, dan bespreek ik dit	1	14.3
Vooraf met het nu bezig	1	14.3
Heel veel	1	14.3

Er komt naar voren dat weinig medewerkers hier aandacht voor hebben. Er wordt door de medewerkers aangegeven niet echt veel na te denken over de reden van verblijf van een jongere. Het “nu” is belangrijker. De verblijfsreden wordt alleen besproken als deze (toevallig) aan de orde komt of als het nut heeft dit te bespreken. Een voorbeeld wanneer het als nuttig door de medewerker wordt gezien, is als de reden van het verblijf ‘gewelddadig gedrag in de instelling’ is en de jongere geweldddadig gedrag in de instelling vertoont. Eén medewerker geeft aan het veel over de reden van verblijf te hebben. Dit is volgens hem het belangrijkste om zelfinzicht bij de jongere te kunnen bereiken.

5 Tevredenheid over onderling contact en gesprekken

5.1 Jongeren: tevredenheid over manier van benaderen door mentor

Aan de jongeren is gevraagd wat ze van hun mentor vinden. Tien van de elf jongeren zijn positief over hun mentor. De mentor wordt vooral aardig gevonden en goed in zijn of haar werk. Eén jongere is echter minder positief over haar mentor. Deze jongere kan het beter met de mentor vinden als zij haar mentor niet is. De mentor heeft volgens deze jongere een streng/hard uiterlijk, maar als je haar beter kent is dit minder. Echter, de houding van deze mentor is heel dubbel aldus de jongere. In tabel 5.1 is een overzicht weergegeven over wat de jongeren over hun mentor hebben gezegd.

Tabel 5.1. Wat de jongeren van hun mentor vinden (N=11)

	N	%
Positieve persoonlijke kwaliteiten	9	81.8
Aardig	4	38.4
Chill/relaxed	2	12.8
Lief	1	9.1
Schat van een mens	1	9.1
Spontaan, kunt met hem/haar lachen	1	9.1
We hebben ongeveer dezelfde humor	1	9.1
Leuk	1	9.1
Gezellig	1	9.1
Begripvol	1	9.1
Open	1	9.1
Straight to the point	1	9.1
Positieve professionele kwaliteiten	8	72.7
Goed in zijn/haar werk	4	38.4
Luistert goed	2	12.8
Staat open voor vragen	1	9.1
Kan goed met mijn mentor praten	1	9.1
Houdt de aandacht bij het gesprek	1	9.1
Streng op een eerlijke manier	1	9.1
Zet zich erg in	1	9.1
Negatieve kenmerken	1	9.1
Streng, hard uiterlijk	1	9.1
Kan het beter met hem/haar vinden als hij/zij mijn mentor niet is	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale N.

Aan de jongeren zijn specifieke stellingen voorgelegd over hoe zijn of haar mentor zich tegenover de jongere opstelt in het gesprek. Jongeren zijn hierover ook positief. Zo zijn alle jongeren van mening dat ze een gelijkwaardige relatie met hun mentor hebben, dat ze zelf de ruimte krijgen om een oplossing te bedenken voor hun problemen, en dat hun mentor respect voor hen toont. Een overzicht van alle vragen en antwoorden hierop is te vinden in Bijlage 3.

5.2 Medewerkers: houding tegenover jongeren

Aan de medewerkers zijn ook vragen gesteld over hun houding tegenover de jongeren. De medewerkers zijn hier net als jongeren positief over. Zo zijn alle medewerkers van mening dat de jongeren zelf de ruimte krijgen om een oplossing te bedenken voor hun problemen. Tien medewerkers zijn oprecht geïnteresseerd in de jongeren en denken dat de jongeren hen een goede medewerker vinden. Negen medewerkers vinden dat ze goed zijn in het opbouwen van een relatie met de jongere.

Het aardig gevonden willen worden door de jongere wordt wat minder belangrijk gevonden. Vier medewerkers vinden dit wel belangrijk tegenover zes medewerkers die dit niet belangrijk vinden. Het complete overzicht van de gestelde vragen over dit onderwerp en de antwoorden hierop is te vinden in Bijlage 4.

5.3 Medewerkers: werkwijzen voor goed contact met jongere

Het meest gegeven antwoord op de vraag "Wat doet u om een goed contact met de jongeren te krijgen?" is het toepassen van persoonlijke eigenschappen als eerlijk zijn, respectvol zijn, duidelijk zijn, inlevingsvermogen hebben en humoristisch zijn. Ook het op niveau van de jongere 'met ze in gesprek gaan' en 'een relatie/band met de jongere opbouwen' worden meermaals geantwoord. Voor een compleet overzicht van de gegeven antwoorden zie tabel 5.2.

Tabel 5.2. Wat medewerkers doen voor goed contact met jongeren (N=10)

	N	%
Persoonlijke eigenschappen toepassen	5	50.0
Op niveau van jongere praten	3	30.0
Relatie/band opbouwen met jongere	3	30.0
Jongere zich gewaardeerd laten voelen	2	20.0
Jongere met een omweg benaderen	1	10.0
Geen tijdsdruk	1	10.0
Veel over mezelf vertellen, open zijn zodat zij ook opener zijn	1	10.0

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De medewerker die aangeeft de jongere met een omweg te benaderen, is van mening dat het niet werkt om een jongere "recht door zee" te benaderen, maar dat het beter is om dit met een "omweg" te doen.

Het hebben van 'een klik' met de jongere wordt door alle medewerkers waaraan de vraag is gesteld 'In hoeverre is de klik tussen u en de jongere van belang?' belangrijk gevonden. Negen medewerkers vinden de klik tussen hen en de jongere belangrijk (10%) tot zeer belangrijk (80%). Eén medewerker is van mening dat een klik belangrijker is dan het gesprek zelf.

Op de vraag "Wat doet u als een jongere aangeeft geen zin te hebben in het gesprek?" worden door de medewerkers uiteenlopende antwoorden gegeven. De antwoorden zijn op een rij gezet in tabel 5.3.

Tabel 5.3. Wat medewerkers doen als de jongere geen zin heeft in een gesprek (N=7)

	N	%
De reden achterhalen, geen geldige reden dan het gesprek door laten gaan	2	28.6
Eerst doorvragen, wil de jongere echt niet dan het gesprek verplaatsen (of overslaan)	2	28.6
Stoppen en er later op terug komen	1	14.3
Doorgaan met het gesprek	1	14.3
Het aan de jongere zelf overlaten	1	14.3

Wat als geldige reden voor het niet laten doorgaan van het gesprek wordt gezien, is als de jongere zich niet lekker voelt. Voor het gesprek wordt het belangrijk gevonden dat een jongere zich wel goed moet kunnen concentreren, het zich niet lekker voelen belemmert een jongere hierin. Wat als géén geldige reden wordt gezien om het gesprek niet door te laten gaan is het bij vrienden langs willen gaan. De medewerker die het gesprek door laat gaan, zegt de jongere dan te confronteren met het eigen gedrag en geeft aan dat het uitstellen tot de jongere wel zin heeft "niet opschiet". De medewerker die het aan de jongere zelf overlaat wil zichzelf niet autoritair tegenover de jongere opstellen, maar probeert de jongere zelf te laten vaststellen dat het toch beter is om het gesprek door te laten gaan.

5.4 Medewerkers: werkwijzen voor bereiken gedragsverandering jongere

Bij de vraag "In hoeverre ziet u het als uw taak om gedragsverandering bij de jongere teweeg te brengen?" ziet één medewerker het als zijn taak om gedragsverandering bij de jongere teweeg te brengen (tabel 5.4). Deze medewerker ziet het als zijn kerntaak. De meeste medewerkers zien het deels als hun taak. Zij geven aan dat het ook de taak van de jongere zelf is. Ze kunnen de jongere erin ondersteunen, maar de jongere moet het uiteindelijk zelf doen.

Tabel 5.4. In hoeverre gedragsverandering de taak van de medewerkers is (N=7)

	N	%
Deels mijn taak	4	57.1
Wel mijn taak	1	14.3
Afhankelijk van gedrag jongere	1	14.3
Niet mijn taak	1	14.3

De medewerker die aangeeft dat het afhankelijk is van het gedrag van de jongere, vindt het bijvoorbeeld bij een jongere met een negatief zelfbeeld wel haar taak. Wanneer er geen aandacht aan wordt besteed, komt de jongere volgens deze medewerker niet verder. De medewerker die het niet als zijn taak ziet, is van mening dat dit volledig de taak van de jongere is. Wel wil deze medewerker de jongere hierin ondersteunen.

De medewerkers hebben allen verschillende wijzen om de jongeren tot verandering te brengen. De één vindt het belangrijk om hiervoor een goede relatie te hebben, de ander is van mening dat je de tijd moet nemen om de jongere bewust te laten worden van het belang van gedragsverandering. Er worden verschillende manieren genoemd om in het gesprek aansluiting te vinden bij de jongeren. Hieronder valt: een benadering kiezen die bij de jongere past, een positieve benadering van de jongere, en jongeren het gevoel geven dat er naar hen geluisterd wordt. Tevens wordt het gebruik van het 5G-schema³ genoemd, evenals structuur aanbrengen (advies en taken opschrijven). Ook laten de medewerkers weten dat ze verschillende manieren gebruiken om de jongeren uitleg te geven. Hieronder valt het geven van voorbeelden uit hun eigen leven, de juiste tips noemen en een realistisch beeld geven van de werkelijkheid. Ook bewustwording, vragen stellen en het koppelen van voorgevallen situaties aan een leerdoel vallen hieronder.

5.5 Medewerkers: toepassing Motiverende Gesprekvoering

Een ruime meerderheid van de medewerkers gebruikt al enigszins Motiverende Gesprekvoering (MGV) tijdens hun gesprekken die zij met de jongeren voeren (tabel 5.5).

Tabel 5.5. In hoeverre medewerkers al MGV gebruiken (N=7)

	N	%
Enigszins	5	71.4
Nauwelijks	1	14.3
Meerdere MGV technieken	1	14.3

Voorbeelden van de gebruikte MGV technieken zijn reflecteren, samenvatten en open vragen stellen. De medewerker die nauwelijks MGV toepast geeft aan heel "naturel" te zijn in haar gespreksvoering en niet "geforceerd" aan technieken te doen.

5.6 Jongeren: leren, gedragsverandering en doelrealisatie door de gesprekken

De acht jongeren waaraan de vraag "wat leer je van de gesprekken?" is gesteld geven uiteenlopende antwoorden. Voor een overzicht van alle antwoorden op deze vraag zie tabel 5.6.

³ Met een 5G-schema is in kaart te brengen hoe een jongere omgaat met bepaalde situaties, waardoor er niet functioneel gedrag of patronen ontdekt kunnen worden. De 5G's staan voor: Gebeurtenis, Gedachten, Gevoelens, Gedrag en Gevolg.

Tabel 5.6. Wat de jongeren van de gesprekken leren (N=8)

	<i>N</i>	%
Ik leer niets	2	25.0
Gedragverandering	2	25.0
Om beter met situaties om te gaan	2	25.0
Verandering van kijk op de dingen	1	12.5
Om meer voor mijn gevoel uit te komen	1	12.5
Grenzen aangeven	1	12.5
Om dingen bespreekbaar te kunnen maken	1	12.5
Om druk te zetten achter sommige zaken	1	12.5
Om contact op te nemen met mijn vader	1	12.5

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Twee van de acht jongeren geven aan niets te leren. Daarvan stelt één jongere dat zij ook niet echt wat hoeft te leren; de ander "kan haar ei kwijt", maar leert niets.

Het merendeel van de jongeren (63.6%) is volgens hen niet veranderd door de gesprekken of weet niet of de verandering wel door de gesprekken komt. Drie jongeren geven aan wel te zijn veranderd door de gevoerde gesprekken met hun mentor. Eén jongere geeft aan dat zij wel is veranderd door gesprekken die deze jongere met een medewerker voerde, dit gaat echter niet om de eigen mentor. Het betreft een inval flexwerker. Deze invaller had meer tijd voor de jongere, was soepeler over alle onderwerpen, was zichzelf en vertelde ook over zichzelf. Doordat hij over zichzelf vertelde, nam de jongere eerder adviezen aan. Het contact was volgens de jongere wat persoonlijker. Door wat de invaller tijdens de gesprekken zei, zag de jongere in hoe zij niet wilde zijn. Tevens zag de jongere een stukje herkenning in hem. Hij is namelijk buitenlands en lijkt op de jongere haar vader.

De mening van de negen jongeren op de vraag of ze het idee hebben dat ze hun doelen bereiken door de gesprekken is verdeeld. De jongeren die *wel* het idee hebben dat ze door de gesprekken hun doelen bereiken (33.3%), geven aan dat de mentor sterk op de jongere is gefocust en exact weet wat de doelen zijn. Ook als er iets niet goed gaat krijgt de jongere aanwijzingen en kan daardoor dankzij de mentor de doelen bereiken.

De jongeren die *niet* het idee hebben dat ze hun doelen bereiken door de gesprekken (33.3%) geven aan dat ze het liever zelf doen/zelf veel dingen oplossen. De overige drie jongeren zijn minder stellig in het al dan niet bereiken van de doelen door de gesprekken. Eén van deze jongeren geeft aan: "Ja en nee. De mentor helpt me wel heel goed, als het ene niet lukt proberen we wat anders, maar we komen niet vooruit". Een andere jongere geeft aan soms door de gesprekken de doelen te bereiken. En één jongere die van mening is dat het mede door de gesprekken komt, geeft aan dat de gesprekken alleen helpen als hij er zelf wat aan doet en dat het niet helpt als de mentor enkel zegt wat de jongere moet doen.

5.7 Tevredenheid over de gesprekken

Op de vraag "Wat vind je van de gesprekken die je tot nu toe voert met jouw mentor?" antwoordt de meerderheid (54.5%) van de jongeren positief, ze vinden de gesprekken goed. Twee jongeren zijn wat minder positief over de gesprekken. Ze noemen het saai en op de lange termijn niet helpend ("want mijn verleden blijft wel mijn verleden"). Drie jongeren noemen zowel voors als tegens van het gesprek. In het algemeen wordt het als positief gezien als een gesprek helpend is, ontspannen en vertrouwd verloopt, en als de medewerker en jongere niet afgeleid worden. Ook wordt het als positief ervaren als het gesprek serieus is (inhoud heeft), met af en toe een grapje tussendoor, en als niet steeds dezelfde vragen worden gesteld.

Verbeterpunten zijn de frequentie en duur van de gesprekken, één jongere geeft aan dat hij bijna nooit een gesprek heeft en een ander zegt dat de gesprekken ongeveer maar vijf minuten duren. Ook wordt door iemand aangegeven dat zij het fijn vindt om iets te doen terwijl ze aan het praten zijn en om eventueel iets samen met haar mentor te gaan doen. Een andere jongere zegt dat haar mentor beter wat meer de nadruk kan leggen op de leerdoelen.

In onderstaande tabel (tabel 5.7) wordt een overzicht gegeven over de mate van tevredenheid van de jongeren en medewerkers over de *vorm* van individuele gesprekken. Over het algemeen zijn de jongeren tevreden tot zeer tevreden over de *vorm* van de gesprekken. Geen

enkele jongere is ontevreden of zeer ontevreden. Van de medewerkers is twee derde (66.6%) tevreden tot zeer tevreden over de *vorm* van individuele mentorgesprekken.

Tabel 5.7. Tevredenheid vorm huidige individuele gesprekken

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=12)	
	N	%	N	%
Zeer tevreden	4	36.4	1	8.3
Tevreden	4	36.4	7	58.3
Neutraal/geen mening	3	27.3	1	8.3
Ontevreden	-	-	3	25.0
Zeer ontevreden	-	-	-	-

Er worden door medewerkers uiteenlopende antwoorden gegeven op de vraag *waarom* medewerkers tevreden zijn over de vormgeving van de individuele gesprekken. Genoemd wordt dat er genoeg tijd voor is, de frequentie goed is en dat er tussen de gesprekken door gelegenheid is om de jongere te kunnen zeggen wat hij moet doen. Medewerkers vinden het ook fijn dat de gesprekken verplicht zijn, waardoor er genoeg aandacht kan worden gegeven aan de jongere. Ook vindt men het fijn om tijdens het gesprek met een leidraad te werken en dat de locatie van het gesprek door de jongere wordt bepaald. Een aantal medewerkers geeft aan dat de relatie met de jongeren goed is en dat de jongeren gemotiveerd zijn om met hen in gesprek te gaan. Eén medewerker zegt over zichzelf dat hij goed kan luisteren, veel humor gebruikt, de jongere veel aandacht geeft en alles wat hij wil voor elkaar krijgt in het mentorgesprek.

Over de mate van tevredenheid over de *inhoud* van huidige individuele gesprekken is een ruime meerderheid van de medewerkers tevreden tot zeer tevreden (tabel 5.8).

Tabel 5.8. Tevredenheid over de inhoud van huidige mentorgesprekken (N=12)

	N	%
Zeer tevreden	2	16.7
Tevreden	7	58.3
Neutraal/geen mening	2	16.7
Ontevreden	1	8.3
Zeer ontevreden	-	-

Medewerkers geven aan dat het ze lukt om in een mentorgesprek te bespreken wat ze willen bespreken, dat ze er veel informatie uit halen en dat de jongere veel vertelt. Ook wordt genoemd dat ze een goede relatie met de jongeren hebben, dat ze de jongeren kunnen motiveren en dat in bijna alle gevallen resultaat wordt gezien van de gesprekken.

Bijna alle medewerkers zijn tevreden over de mate waarin zij een relatie op kunnen bouwen met de jongeren (zie tabel 5.9).

Tabel 5.9. Tevredenheid over relatie opbouwen met jongere (N=8)

	N	%
Zeer tevreden	2	25.0
Tevreden	5	62.5
Neutraal/geen mening	1	12.5
(Zeer) ontevreden	-	-

De medewerkers geven aan laagdrempelig te zijn in het contact, interesse te tonen in de jongere, ook af en toe wat van henzelf te laten zien, niet alleen te focussen op autoriteit, wat losser te zijn in het geven van vrijheden en opener te zijn over zichzelf dan anderen. De medewerker die hier neutraal in is, vindt dit geen setting voor het opbouwen van een gezonde relatie maar probeert er het beste van te maken binnen de mogelijkheden. Wat nog wel door twee medewerkers naar voren wordt gebracht, is dat ze graag meer tijd voor de gesprekken zouden hebben. Het gaat namelijk beter naarmate je meer tijd hebt. Ook geeft één medewerker aan zich af te schermen voor een relatie met de jongere. Deze medewerker hoeft geen "vriendjes te worden" en een mentor-jongere relatie is volgens hem niet gelijkwaardig.

6 Behoeften vorm en inhoud gesprekken

Naast dat de jongeren en medewerkers gevraagd is hoe de gesprekken er nu uitzien, zijn er ook vragen gesteld over hoe ze graag *zouden willen* dat de gesprekken eruitzien qua vorm en inhoud.

6.1 Gewenste frequentie van gesprekken

Op de vraag hoe vaak jongeren het liefst één-op-één-gesprekken hebben, komt er naar voren dat zes jongeren (54.5%) er niet persé behoefte aan hebben, omdat de jongere:

- Het vervelend vindt om iedereen zijn/haar verhaal uit te moeten leggen;
- Niet van praten houdt één-op-één;
- Liever zijn/haar eigen ding doet;
- Het liever zelf oplost;
- Het te lang vindt duren;
- Alleen een gesprek wil als hij er zelf wat aan heeft.

De meeste jongeren geven aan (wanneer ze echt een gesprek moeten voeren) het liefst één keer per week of één keer per twee weken een gesprek te willen (tabel 6.1).

Tabel 6.1. Gewenste frequentie mentorgesprek

	Jongeren (N=11)		Medewerkers (N=12)	
	N	%	N	%
1 keer per week	3	27.3	3	25.0
1 keer per 2 weken	3	27.3	4	33.3
Zo weinig mogelijk tot geen gesprek	2	18.2	-	-
2 keer per week	1	9.1	-	-
1 á 2 keer per week	1	9.1	-	-
Alleen als ik er wat aan heb, anders hoeft het niet	1	9.1	-	-
Als de jongere dit nodig heeft	-	-	3	25.0
In het begin 2 keer per week, daarna is 1 keer per week voldoende	-	-	1	8.3
In het begin wekelijks, daarna afbouwen	-	-	1	8.3

Meer dan de helft van de medewerkers (58.3%) wenst één keer per week á twee weken een officieel mentorgesprek. Daarnaast vindt een drietal medewerkers het juist belangrijk om te kijken naar wat de jongeren nodig hebben. Het aantal gewenste gesprekken vinden zij dan ook afhankelijk van de problematiek en/of ontwikkeling van de jongere. Tevens geven bijna alle medewerkers expliciet aan dat gesprekken tussendoor altijd mogelijk zijn, bijvoorbeeld over hoe het gaat. Eén medewerker vindt dat er aanvankelijk wekelijks gesprekken moeten worden gehouden, maar dat dit naar verloop van tijd kan worden afgebouwd. Deze medewerker zegt dit te bekijken met het oog op de toekomst, waarbij de jongeren in staat dienen te zijn hun vragen te stellen aan slechts één persoon en niet "te pas en te onpas". Ook is er in de toekomst nog maar weinig hulp van een medewerker en hier dienen jongeren op voorbereid te worden.

6.2 Medewerkers: gewenste duur van gesprekken

Aan de medewerkers is gevraagd hoe lang een mentorgesprek volgens hen zou moeten duren. In tabel 6.2 wordt een overzicht gegeven van de gewenste tijdsduur.

Tabel 6.2. Optimale tijdsduur mentorgesprek volgens medewerkers (N=10)

	N	%
20-30 minuten	3	30.0
15-30 minuten	2	20.0
1 uur	2	20.0
15-20 minuten	1	10.0
15-45 minuten	1	10.0
30-60 minuten	1	10.0

Twee medewerkers geven aan het gesprek ruim in te plannen. Het is afhankelijk van de jongere of deze tijd volledig wordt benut. Tevens geven twee medewerkers aan dat de concentratie na 15 á 30 minuten weg is en om die reden een mentorgesprek niet te lang moet duren.

6.3 Jongeren: gewenste locaties voor gesprekken

Aan de jongeren is gevraagd waar zij het liefst een gesprek voeren (zie tabel 6.3).

Tabel 6.3. Waar jongere het liefst een gesprek heeft (N=11)

	<i>N</i>	%
Kantoor	4	36.4
Privé	4	36.4
Buiten/lopend	4	36.4
Klaslokaal	1	9.1
Eigen kamer	1	9.1
Maakt mij niet uit	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De vier jongeren die aangeven dat het gesprek op een plek moet worden gevoerd waar het privé is, brengen onder andere naar voren dat niet iedereen "mee hoeft te genieten" en het irritant is om steeds gestoord te worden. Twee jongeren geven aan dat het hen niets uitmaakt wanneer er mensen binnen komen lopen als zij in gesprek zijn met hun mentor.

6.4 Mening over gebruik van hulpmiddelen tijdens gesprekken

De antwoorden op de vraag "Wat zou je ervan vinden als je mentor een hulpmiddel, zoals een papier met vragen, tijdens het gesprek zou gebruiken?" zijn uiteenlopend. De meeste jongeren geven een antwoord waarin ze zowel een voordeel als een nadeel benoemen. Sommige jongeren geven aan dat ze het geen probleem vinden als er van hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt, dat ze het leuk vinden of dat ze het niet erg vinden, "zolang er maar niet aan een papiertje wordt gefriemeld". Anderen geven aan dat het van het onderwerp van het gesprek afhangt of dat ze het fijn vinden om mee te lezen als iets wordt genoteerd. Ook wordt door sommigen aangegeven dat ze het niet fijn zouden vinden als er van hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt, dat het goed gaat zoals het nu is en dat het teveel zou afleiden.

Het merendeel van de medewerkers twijfelt over de vraag of ze een gesprek willen voeren aan de hand van een handleiding, protocol of hulpmiddel (zie tabel 6.4).

Tabel 6.4. Wens voor gebruik handleiding, protocol of hulpmiddel (N=12)

	<i>N</i>	%
Twijfel	9	75.0
Nee	2	16.7
Ja	1	8.3

Een format of checklist en schaalvragen zijn voorbeelden die meermaals worden genoemd om mogelijk te hanteren bij gesprekken. Een groot aantal medewerkers geeft aan dat het gebruik van een handleiding, protocol of hulpmiddel afhankelijk is van de jongere, zoals zijn concentratie, leeftijd en sekse. Een tweetal medewerkers raadt het gebruik van een computer of tablet af met als reden dat er dan minder contact met de jongere zou zijn, alsook dat de jongeren bang zullen zijn dat medewerkers alles opschrijven. Eén medewerker is juist vóór het gebruik van een computer/tablet.

Tevens geven zes medewerkers aan dat het gebruik van een handleiding, protocol of hulpmiddel niet verplicht moet worden gesteld en liever op eigen initiatief moet plaatsvinden. Creatieve middelen kunnen ter ondersteuning zijn, maar moeten niet te dwingend en te formeel worden gehanteerd. Als het te dwingend is, is het mogelijk dat het gesprek te stijf, serieus of gepland is en weerstand wekt bij de jongere. Wanneer het gebruik van hulpmiddelen te formeel wordt gehanteerd, is het mogelijk dat jongeren het minder serieus nemen en het gesprek "afraffelen". Twee medewerkers geven aan geen wens te hebben voor een handleiding, protocol of hulpmiddel. Eén medewerker noemt daarbij dat het afleidt en je het oogcontact en de mimiek

mist van de jongere. Een andere medewerker zegt geen format te willen gebruiken, maar dat vragen spontaan moeten ontstaan, niet omdat het moet.

6.5 Gewenste onderwerpen van gesprekken

Op de vraag "Waarover wil je *wel* praten met je mentor?" antwoorden drie jongeren met "alles". De overige antwoorden van jongeren zijn weergegeven in tabel 6.5.

Tabel 6.5. Onderwerpen die jongeren wel met hun mentor willen bespreken (N=11)

	<i>N</i>	%
Verblijf/school	7	63.6
School/stage/werk	4	36.4
De groep	3	27.3
Regels	1	9.1
Verlof	1	9.1
Onduidelijkheden	1	9.1
Onzekerheden over traject	1	9.1
Eigen problematiek	4	36.4
Grenzen aangeven	1	9.1
Lange termijn problematiek	1	9.1
Therapie	1	9.1
Dingen die ik wil veranderen	1	9.1
Alles	3	27.3
Ik wil alles wel bespreken	3	27.3
Algemeen	3	27.3
Hoe het met me gaat	3	27.3
Familie	1	9.1
Ouders	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale *N*.

Aan de jongeren is ook de vraag gesteld: "Waarover wil je *niet* praten met je mentor?". Gaven bij de vorige vraag drie jongeren aan over alles te willen praten, bij deze vraag antwoorden vier jongeren met "alles". Zij gaven aan dat er niet iets was waarover de jongere niet met zijn mentor zou willen praten en dat alles bespreekbaar was. Eén van deze jongeren heeft bij de vorige vraag ook alles aangegeven. Twee jongeren hadden, ondanks dat ze bij de vorige vraag alles hebben aangegeven, toch onderwerpen die ze liever niet met hun mentor bespreken. Tevens zijn er drie jongeren die naast de genoemde onderwerpen die ze bij de vorige vraag hadden genoemd eigenlijk alles wel willen bespreken. De overige jongeren geven diverse onderwerpen aan waar ze *niet* over willen praten met hun mentor (tabel 6.6).

Tabel 6.6. Onderwerpen die jongeren niet met mentor willen bespreken (N=11)

	N	%
Persoonlijke dingen	4	36.4
Mijn verleden	2	18.2
Angsten	1	9.1
Diepe problemen	1	9.1
Relaties	1	9.1
Privé dingen	1	9.1
Seksualiteit	1	9.1
Waar ik mee zit	1	9.1
Overige	3	27.3
Alles buiten school	1	9.1
Dingen die mijn ouders over mij zeggen	1	9.1
Dingen die je niet met iemand van het andere geslacht bespreekt	1	9.1
Niet van toepassing (alles besproken)	4	36.4

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale N.

Voornamelijk onderwerpen die betrekking hebben op de instelling of school en ook de eigen problematiek vinden jongeren over het algemeen geen probleem om over te praten. Onderwerpen die de jongeren toch liever niet met hun mentor bespreken hebben betrekking op persoonlijke dingen, zoals angsten, seksualiteit en dingen waar de jongere mee zit.

Het meest gegeven antwoord van medewerkers op de vraag "Welke onderwerpen moeten volgens u tenminste in de gesprekken aan bod komen?" is hoe het met de jongere gaat (tabel 6.7).

Tabel 6.7. Onderwerpen die aan bod moeten komen tijdens het gesprek (N=12)

	N	%
Hoe het gaat	5	41.6
Eigen inbreng van jongere	4	33.3
Afwisseling van onderwerpen/soorten onderwerpen	3	25.0
Behandeldoelen	3	25.0
School/werk	3	25.0
Gedrag op groep	2	16.7
Voorvallen	2	16.7
Seksualiteit	1	8.3
Terugkoppeling vorig gesprek	1	8.3
Over de jongere persoonlijk	1	8.3
Netwerk	1	8.3

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

De medewerker die aangeeft dat het netwerk altijd aan de orde moet komen, zegt dat er gecommuniceerd moet *blijven* worden met de ouders. De loyaliteit tussen ouders en kind is zo sterk, dat wanneer je daar iets over zegt, de band tussen de medewerker en de jongere soms een beetje verbroken wordt. Dit is volgens deze medewerker jammer, vandaar dat er goed over gesproken moet worden.

Wat nog naar voren wordt gebracht als thema's die niet hoeven te worden besproken in een mentorgesprek zijn trauma's, boosheid en extreme emoties; "dit moet de gedragswetenschapper oppakken". Eén medewerker geeft nog aan niet bewust bezig te zijn met de toekomstdoelen van de jongere.

6.6 Gewenste manier van benaderen door mentor

De jongeren hebben ieder wel een idee hoe de mentor het beste met hen om kan gaan. Wat in de antwoorden van jongeren het meest naar voren komt, is dat de mentor rustig moet zijn, zowel

qua houding als in het tijd nemen voor een gesprek. Voor een totaaloverzicht van de gegeven antwoorden zie tabel 6.8.

Tabel 6.8. Hoe een mentor met de jongere om moet gaan (N=11)

	<i>N</i>	<i>%</i>
Rustig gedrag	6	54.5
Geduldig/rustig blijven	5	45.6
Er de tijd voor nemen	2	18.2
Begripvol zijn	2	18.2
Luisteren	4	36.4
Luisteren	3	27.3
Me uit laten praten	3	27.3
Interesse in me tonen	1	9.1
Niet schreeuwen	3	27.3
Niet gaan schreeuwen	3	27.3
Respect hebben en niet bemoeien	5	45.6
Terughoudend zijn met het geven van zijn/haar eigen mening	2	18.2
Niet zeuren/drammen	1	9.1
Niet bemoeien met mijn houding en hoe ik eet	1	9.1
Normaal met mij omgaan	1	9.1
Respect voor me hebben	1	9.1
Overige	5	45.6
Open vragen aan mij stellen	1	9.1
Redenen en advies geven	1	9.1
Moet goed kunnen praten en mag ook veranderen van onderwerp	1	9.1
Ook het goede benoemen niet alleen het slechte	1	9.1
Niet te serieus zijn anders lijkt het te officieel, maar hij /zij moet wel serieus zijn als er echt iets is	1	9.1

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden geven binnen zowel het hoofdonderwerp als de subonderwerpen. Hierdoor komt het aantal subonderwerpen niet altijd overeen met het totaal bij het betreffende hoofdonderwerp en het aantal bij de hoofdonderwerpen niet met de totale N.

Wat naast “rustig gedrag” belangrijk wordt gevonden is dat de mentor goed naar jongeren luistert. Eén jongere die dit antwoord heeft gegeven zegt hierover: “De mentor moet naar me luisteren als ik vertel en grapjes tussendoor maken. Hij moet er niet doorheen praten.” Door drie jongeren is aangegeven dat de mentor niet moet gaan schreeuwen. Eén jongere geeft hierbij het volgende aan: “Niet gaan schreeuwen, want daar word ik fel van. Bij een man ben ik eigenlijk bang als ze schreeuwen, maar ik kom wel voor mezelf op.” De jongere die aangeeft dat de mentor respect voor de jongere moet hebben zegt het volgende: “De mentor moet respect voor me hebben, ik ben namelijk geen schoothondje, ik ben niet volgzzaam en wil graag mijn eigen beslissingen nemen. Ik vind het erg als ik niet als mens wordt behandeld, ik wil geen groepsnummertje zijn. Ik krijg weerstand als de leiding me het gevoel geeft dat ik een cliënt ben, geen mens.”

6.7 Mogelijke bijdrage gesprekken aan behalen doelen

Tien jongeren hebben antwoord gegeven op de vraag “Hoe kan een één-op-één gesprek bijdragen aan het behalen van jouw doelen?”. De antwoorden lopen erg uiteen. Met betrekking tot de houding van de mentor wordt genoemd dat de mentor de jongere met respect en gelijkwaardig moet behandelen. Ook helpt het als de mentor positief is, open is over zijn gevoel en ook zijn eigen gevoel uitspreekt als hij het ergens niet mee eens is. Verder wordt door de jongeren aangegeven dat ze serieus genomen willen worden en er geluisterd moet worden naar wat ze echt willen. Wat niet wordt gewaardeerd is als de mentor zegt dat ‘alles wel goed komt’ en als de indruk wordt gegeven dat iets een verplichting is.

Een ander aspect wat jongeren belangrijk vinden is dat nieuwe doelen extra worden toegelicht, zodat ze weten wat het doel inhoudt. Gewaardeerd wordt dat er voldoende uitleg en goede overtuigingen wordt gegeven waarom iets op een bepaalde manier is of moet gebeuren.

Ook wordt door jongeren aangegeven dat ze het fijn vinden als er meer tijd wordt besteed aan elkaar en dat er genoeg tijd wordt genomen voor het gesprek. Daarnaast vinden ze dat aanmoedigen en motiveren hen helpt bij het behalen van hun doelen.

De jongeren geven als *tips* dat de mentor hen moet helpen als ze iets moeten weten en dat de mentor met hen mee moet kijken. Daarbij zou het helpen als er één keer per week een gesprek wordt gehouden over wat de jongere heeft gedaan en hoe hij er zelf over denkt. Ook wordt door een jongere aangegeven dat de mentor zich best met hem mag bemoeien, dat de mentor streng mag zijn, maar daarbij wel rechtvaardig moet zijn. Als de mentor tegen deze jongere zegt waar hij op moet letten, dan doet hij het automatisch. Door anderen wordt naar voren gebracht dat ze wel tips zouden willen krijgen over hoe ze zich moeten gedragen en als iets niet lukt, en dat samen met de mentor "een plan B" kan worden bedacht. Verder wordt gezegd dat de mentor niet via een lijstje moet werken en dat er wellicht een training aan de mentoren kan worden gegeven over hoe ze met bepaalde problemen moeten omgaan.

Tevens worden twee tips gegeven aangaande de school van de jongeren. De fasekaarten die op de groep worden gebruikt, zouden ook goed op school gebruikt kunnen worden. En het is belangrijk om een specifiek doel voor school te hebben. De mentoren moeten daarbij niet te snel, maar ook niet te langzaam willen.

6.8 Gewenste veranderingen aan mentorgesprekken

Ondanks de tevredenheid bij jongeren over de gesprekken nu, kunnen zeven van de elf jongeren een aantal dingen benoemen die ze aan de gesprekken zouden willen veranderen (tabel 6.9).

Tabel 6.9. Wat de jongeren zouden willen veranderen aan de gesprekken (N=7)

	N	%
Gesprekken korter maken	3	42.9
Overleg over de tijdstippen	1	14.3
Minder vaak gesprekken	1	14.3
Vaker mentoruitjes houden	1	14.3
Doelen bespreken/vaststellen	1	14.3
Brede onderwerpen bespreken	1	14.3
Er meer tijd voor nemen	1	14.3
Beter luisteren	1	14.3
Iets met het gezegde doen	1	14.3

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Daarnaast hebben acht jongeren nog verdere ideeën om de gesprekken met hun mentor te verbeteren (tabel 6.10).

Tabel 6.10. Verdere ideeën jongeren om mentorgesprekken te verbeteren (N=8)

	N	%
Gesprekken privé voeren	2	25.0
Gesprekken korter maken	1	12.5
Jongeren hun eigen doelen laten maken	1	12.5
Gesprekken moeten gericht zijn op de doelgroep en de individuele jongere	1	12.5
Activiteiten ondernemen ten behoeve van de relatie tussen mentor en jongere	1	12.5
Dingen die eerder zijn gebeurd niet steeds terughalen als er nu iets kleins gebeurt dat er op lijkt	1	12.5
Geen vaste momenten inplannen voor het gesprek, maar dat je iemand kunt aanspreken wanneer je behoefte hebt aan een gesprek	1	12.5
Er de tijd voor nemen	1	12.5
Medewerker niet de hele tijd op de computer, maar meedoen op de groep	1	12.5

Noot. Jongeren kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

Medewerkers hebben ook verbeterpunten ten aanzien van de *vormgeving* van de mentorgesprekken voor de te ontwikkelen interventie. Daarbij wordt aangegeven dat ze meer

gebruik zouden willen maken van methoden en technieken, dat ze betere handvatten voor het voeren van gesprekken zouden willen en dat het beschikken over een format behulpzaam zou kunnen zijn. Aan de andere kant wordt er door een mentor gezegd dat het format dat hij gebruikt te strak is en dat er geen lijstjes moeten worden toegevoegd aan de gesprekken. Verder wordt aangegeven dat er te weinig structuur is voor de verschillende problematieken. En wordt gezegd dat soms de rode draad in het gesprek wordt gemist. Daarnaast worden hulpmiddelen en een handleiding met kennis over problematiek van jongeren gemist.

Er kan ook meer overeenstemming tussen de mentoren in de gesprekken (qua onderwerpen) worden behaald, waardoor er minder kwaliteitsverschil is tussen de mentoren. Verder wordt door een mentor aangegeven dat er veel meer uit de gesprekken gehaald kan worden dan nu het geval is. Wat hierbij kan helpen is het niet gelijk opgeven als een jongere niet wil of niet gemotiveerd is. Gezegd wordt dat er een negatieve lading op de gesprekken ligt bij de jongeren en dat er sprake is van een 'moeten'. Hierdoor is het lastig om alles uit te vragen en kan een gesprek intimiderend zijn. Ook wordt verteld dat er te weinig tijd is voor groepsoverleg (jongere-docent-ouders-mentor) en te weinig overleg met een gedragswetenschapper. Een andere mentor geeft aan dat zij het soms lastig vindt om te begrenzen.

Door de twaalf medewerkers worden er *algemene verbeterpunten* genoemd ten aanzien van de *inhoud* van gesprekken. Genoemd wordt dat er meer aandacht moet zijn voor eigen competenties van de medewerkers en dat ze meer betrokken moeten blijven bij het vervolgtraject van de jongeren. Sommige mentoren geven aan dat ze zich weleens afvragen of wat ze doen wel effect heeft, dat ze soms niet weten wat ze moeten doen en dat het niet altijd lukt om veel uit de gesprekken te halen. Verder wordt verteld dat er weinig van de gesprekken blijft hangen bij de jongeren, dat er meer individuele aandacht moet zijn voor ze en dat er meer ruimte moet komen voor jongeren om zelf een onderwerp aan te dragen of zelf dingen mee te nemen naar het gesprek. Daarnaast worden als verbeterpunten genoemd dat doelen verbeterd kunnen worden, het gesprek inhoudelijker kan worden gemaakt en dat het gesprek meer gericht moet worden op de toekomst, in plaats van op zorgen van de dag. Ook is het wenselijk dat er meer aandacht wordt besteed aan de implementatie van trainingen die zijn gevolgd.

Andere *kleine verbeterpunten* zijn het daadwerkelijk gaan gebruiken van fasering-/feedbackkaarten, een map maken waarin de jongere kan opschrijven wat hij/zij geleerd heeft of nog wil leren en het gesprek voeren in een lounge ruimte in plaats van op een kantoor. Over de samenwerking met collega's wordt door een medewerker gezegd dat dit lastig is en dat iedereen nu een eigen invulling geeft aan een gesprek. Door een andere mentor wordt aangegeven dat zijn/haar collega's er negatief tegenover staan als hij/zij iets nieuws wil proberen.

In tabel 6.11 zijn de aangegeven verbeterpunten van zeven medewerkers voor de inhoud van mentorgesprekken weergegeven. De overige vier medewerkers hadden ook verbeterpunten, echter deze hadden geen betrekking op de inhoud en zijn daarom in voorgaand stuk verwerkt.

Tabel 6.11. Verbeterpunten voor inhoud mentorgesprekken met jongeren (N=7)

	N	%
Aandacht voor hoe je de (intrinsieke) motivatie van de jongere stimuleert	2	28.6
Mentorgesprekken (inhoud en wijze) aanpassen aan de jongere	1	14.3
Kind voorop stellen, meer waarde voor eigen inbreng kind	1	14.3
De manier waarop je iets kan brengen	1	14.3
Een leidraad, zodat je alle punten bij langs kan	1	14.3
Handig als er richting wordt gegeven aan het gesprek	1	14.3
Antwoord kunnen geven op vragen van jongeren en duidelijk naar hen kunnen zijn waarom iets zo is (nut uitleggen)	1	14.3
Seksualiteit en intimiteit toevoegen aan checklist	1	14.3
Niet gelijk zware gesprekken voeren	1	14.3
Iemand bij het gesprek laten zitten die kan helpen of je tips kan geven als dingen niet soepel lopen	1	14.3

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

6.9 Tips voor de “nieuwe” interventie

In tabel 6.12 zijn suggesties van medewerkers genoemd voor de nieuw te ontwikkelen interventie gericht op 1-op-1 gesprekken.

Tabel 6.12. Suggesties voor de te ontwikkelen interventie (N=9)

	<i>N</i>	<i>%</i>
Richten op doelgroep (en instelling)	3	33.3
Rekening houden met het niveau van de jongere	2	22.2
(Gedrags-)stoornissen meenemen in gesprekstechnieken	2	22.2
Gesprekken kunnen ook korter dan een half uur, niet een groot ding van maken	2	22.2
Volledige anonieme enquête houden onder het personeel	1	11.1
Niet te veel verslaglegging, wel inhoudelijke punten aandragen	1	11.1
Aanleren van technieken a.d.h.v. rollenspellen, waarbij ook aandacht is voor gevoelens en gedachten en dit nabespreken	1	11.1
Onderzoekers ervaring laten opdoen in gesprekken met de doelgroep	1	11.1
Mogelijkheid tot feedback van een collega	1	11.1
Meer tijd inplannen voor het gesprek	1	11.1

Noot. Medewerkers kunnen meerdere antwoorden gegeven hebben.

7 Conclusie

Doel van dit onderzoek was het in kaart brengen van hoe aan de huidige één-op-één gesprekken tussen jongeren en medewerkers in twee instellingen voor residentiële jeugdzorg vorm wordt gegeven, alsmede het inventariseren van de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten ten aanzien van de vorm en inhoud van deze gesprekken.

De eerste vraag die in dit onderzoek centraal stond, was: Hoe ervaren jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten de individuele gesprekken die zij tot nu toe hebben gehad? Uit de interviews met jongeren en medewerkers komt naar voren dat ze over het algemeen tevreden zijn over de mentorgesprekken. Daarbij geven de jongeren aan dat ze over het algemeen ook tevreden zijn over hun mentor. Medewerkers en jongeren kunnen echter nog wel een aantal verbeterpunten voor de gesprekken noemen, zoals de gesprekken echt privé voeren en beter naar de jongere luisteren (volgens de jongeren), de gesprekken meer toekomstgericht maken en het vergroten van de professionele kwaliteiten (volgens de medewerkers).

De tweede vraag was: Wat zijn de behoeften van jongeren, pedagogisch medewerkers en docenten met betrekking tot de vorm en inhoud van individuele contactmomenten? Opvallend is dat, hoewel jongeren over het algemeen tevreden zijn, een meerderheid (54.5%) van de jongeren *niet* persé behoefte heeft aan de gesprekken. Als ze dan toch moeten kiezen, willen ze het liefst één keer per week of één keer per twee weken een gesprek in een privéruimte. Dit komt overeen met de behoeften van de medewerkers. De jongeren vinden de manier waarop de mentor met hen omgaat in het gesprek erg belangrijk. Medewerkers geven aan dat de optimale duur van een gesprek tussen de vijftien en dertig minuten ligt en dat ze behoefte hebben aan flexibel en situatie-afhankelijk gebruik van hulpmiddelen in het gesprek.

De derde vraag die binnen het onderzoek gesteld is, luidde: Hoe kunnen individuele contactmomenten worden vormgegeven in de praktijk? Er lijkt aardig wat ruimte voor verbetering, aangezien het merendeel van de jongeren (63.6%) van mening is dat ze niet (zeker weten dat ze) veranderd zijn door de gesprekken. Daarbij verschillen de jongeren in hun antwoorden op de vraag of ze het idee hebben dat ze hun doelen bereiken door de gesprekken. Ruim tweederde (71.4%) van de medewerkers geeft aan in enige mate *motiverende gespreksvoering* toe te passen tijdens de gesprekken, onder andere in de vorm van reflecteren, samenvatten en open vragen stellen. Hoewel de tevredenheid van de betrokken partijen redelijk hoog is, lijken de medewerkers in de gesprekken nog wel winst te kunnen behalen door een betere afstemming op de individuele jongere en door het werken aan verandering en doelrealisatie bij de jongere.

Het huidige onderzoek kent enkele beperkingen. Zo zijn de respondenten verkregen middels een *convenience* steekproef, gevolg hiervan kan zijn dat onder andere de jongeren die aangaven “onderzoeksmoe” te zijn en niet deel wilden nemen, andere behoeften kunnen hebben met betrekking tot individuele gesprekken dan de jongeren die wel deel hebben genomen. Ook is de steekproef van jongeren en medewerkers relatief klein en is deze selectie gedaan in twee instellingen in Noord-Nederland, waardoor de resultaten niet representatief zijn voor jongeren en medewerkers in andere residentiële instellingen in Nederland. Voor een vervolgonderzoek is het aan te raden om een grotere steekproef te nemen.

Daarbij is het wenselijk om bij vervolgonderzoek wederom gebruik te maken van een gestructureerd interview, aangezien dit meer betrouwbaar is dan een ongestructureerd interview. In het huidige onderzoek is veel gebruik gemaakt van open vragen. Een voordeel hiervan is dat er een rijke hoeveelheid informatie wordt verkregen. Een nadeel is dat er veel ‘N=1’ antwoorden worden gegeven. Wellicht is het informatief als in aanvulling hierop kwantitatief onderzoek wordt gedaan, bijvoorbeeld met vragenlijsten. Om op deze wijze erachter te komen welke ervaringen en behoeften op brede schaal aanwezig zijn bij jongeren en medewerkers binnen de residentiële jeugdzorg in Nederland.

Een sterk punt van dit onderzoek is dat, ondanks de kleine steekproef, toch een goed beeld kon worden gevormd van de huidige situatie met betrekking tot de één-op-één gesprekken gevoerd in twee residentiële instellingen. Ook zijn de behoeften van zowel de jongeren als de medewerkers in kaart gebracht. Dit geeft goede handvatten om een nieuwe interventie, afgestemd op de doelgroep, voor het voeren van één-op-één gesprekken verder te ontwikkelen.

8 Literatuur

- Ahrens, K. R., DuBois, D. L., Richardson, L. P., Fan, M. Y., & Lozano, P. (2011). Youth in foster care with adult mentors during adolescence have improved adult outcomes. *Pediatrics*, 121, e246–e252. <http://dx.doi.org/10.1542/peds.2007-0508>
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom.
- Boendermaker, L., Rooijen, K. van, Berg, T., & Bartelink, C. (2013). *Residentiële jeugdzorg: wat werkt?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Cavell, T. A., Meehan, B. T., Heffer, R. W., & Holladay, J. J. (2002). The natural mentors of adolescent children of alcoholics (COAs): Implications for preventive practices. *Journal of Primary Prevention*, 23, 23–42. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1016587115454>
- Clough R., Bullock R., & Ward A. (2006). *What works in residential child care: A review of research evidence and the practical considerations*. London: National Children's Bureau.
- Harder, A. T. (2011). *The downside up? A study of factors associated with a successful course of treatment for adolescents in secure residential care*. Academisch proefschrift Rijksuniversiteit Groningen.
- Harder, A. T., Knorth, E. J., & Kalverboer, M. E. (2013). A secure base? The adolescent-staff relationship in secure residential youth care. *Child and Family Social Work*, 18(3), 305–317. doi:10.1111/j.1365-2206.2012.00846.x
- Harder, A. T., Knorth, E. J., & Zandberg, T. (2006). *Residentiële jeugdzorg in beeld: Een overzichtsstudie naar de doelgroep, werkwijzen en uitkomsten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Jager, M. (2016). *Unraveling the role of client-professional communication in adolescent psychosocial care*. Academisch proefschrift Rijksuniversiteit Groningen.
- Knorth, E. J., Harder, A. T., Huyghen, A. M. N., Kalverboer, M. E., & Zandberg, T. (2010). Residential youth care and treatment research: Care workers as key factor in outcomes? *International Journal of Child and Family Welfare*, 13(1/2), 49–67.
- Lodewijks, H. (2007). Interventies bij jongeren in justitiële behandelinrichtingen: De stand van zaken. *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 33(2), 82–101.
- Martin, P., & Jackson, P. (2002). Educational success for children in public care: Advice from a group of high achievers. *Child and Family Social Work*, 7, 121–130.
- Massinga, R., & Pecora, P. J. (2004). Providing better opportunities for older children in the child welfare system. *The Future of Children*, 14(1), 151–175. doi:10.2307/1602759
- McLeod, B. D. (2011). Relation of the alliance with outcomes in youth psychotherapy: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 31(4), 603–616. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cpr.2011.02.001>
- Munson, M. R., & McMillen, J. C. (2009). Natural mentoring and psychosocial outcomes among older youth transitioning from foster care. *Children and Youth Services Review*, 31, 104–111. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2008.06.003>
- Palareti, L., & Berti, C. (2010). Relational climate and effectiveness of residential care: adolescent perspectives. *Journal of Prevention and Intervention in the Community*, 38(1), 26–40.
- Sulimani-Aidan, Y. (2016). Present, protective, and promotive: Mentors' roles in the lives of young adults in residential care. *American Journal of Orthopsychiatry*. Advance online publication. doi:10.1037/ort0000235
- Van der Vlugt, I., & De Jong, I. (2005). *Verkeerde afslag? Eerdere ervaringen met steun en hulp van civielrechtelijk geplaatste jongeren in de JJI. Een praktijkgericht onderzoek*. Utrecht: Transact en Collegio.

9 Bijlagen

9.1 Bijlage 1: Interview Behoeften Individuele Gespreksvoering in de residentiële jeugdzorg Jongerenversie (IBIG-J)

Introductie

Dit interview is onderdeel van een onderzoek dat gaat plaatsvinden in Het Poortje en bij Jeugdhulp Friesland. Het onderzoek gaat over het verbeteren van het contact tussen jongeren, groepsleiders en docenten in de 1-op-1 gesprekken. Het is bekend dat een goede relatie belangrijk is voor succes.

Wij willen in dit gesprek graag van jou weten wat je wel goed vindt en wat je minder goed vindt aan de gesprekken tussen jou en je coach of mentor. Met jouw mening zullen we een plan schrijven hoe de hulpverleners in de toekomst het beste met jongeren een gesprek kunnen hebben. Na dit gesprek worden er groepsgesprekken georganiseerd om jullie verbeterpunten voor de 1-op-1 gesprekken nog beter in kaart te brengen. Volgend jaar gaan we groepsleiders en een aantal docenten trainen in de nieuwe manier om gesprekken te voeren met jongeren. We gaan daarna meekijken met de gesprekken of de relatie ook echt beter wordt.

Alles wat je in dit interview zegt wordt alleen gebruikt voor het onderzoek en anoniem verwerkt en komt nooit terecht bij jouw mentor, coach of anderen.

Alvast bedankt voor je medewerking!

Datum:

Tijdstip begin interview:

Toestemmingsverklaring bijgevoegd:

Demografische gegevens

Onderzoeker/ Interviewer:	
Naam jongere:	
Nummer:	
Geslacht:	
Instelling:	
Afdeling/groep:	
Etniciteit (achtergrond ouders):	
Geboorte datum:	
Leeftijd:	
Vrijwillige plaatsing:	Ja / nee
Reden plaatsing:	
Verwachte plaatsingsduur:	
Hoe lang verblijf je al op deze groep?	
Zat je eerst ook op andere groepen hier?	
Wie is jouw mentor/coach? (afh. vd dyade waarop dit interview is gebaseerd: over hun coach of gerelateerd aan school en mentor)	
Heb je hier ook nog een andere mentor/coach gehad? Zo ja, welke?	
Heb je wel eens eerder in een instelling of pleeggezin gewoond? Zo ja, wanneer? In welke instelling?	
In hoeveel verschillende huizen of instellingen heb je gezeten?	
Zit je op dit moment ook op school? Zo ja, welke? Zo nee, wat doe je dan? Op welke school heb je voor het laatst gezeten?	
Heb je ook broertjes of zusjes? Zo ja, verblijven die ook in een instelling of in een pleeggezin? Zo ja, waar? Zo nee, krijgen ze ook hulpverlening? Zo ja, welke?	

De gesprekken (persoon, frequentie, plaats):

1. Is er iemand met wie je individuele gesprekken (1-op-1, zonder anderen erbij) hebt tijdens jouw verblijf hier? Zo ja, wie is of zijn dat dan? Zo nee, hoezo niet?

Vaststellen dat je het hebt over hetzelfde: de coachgesprekken of mentorgesprekken. A.d.h.v. de toegewezen dyade waar het interview over gaat. Het interview gaat alleen over óf de coach, óf over de mentor. Dus bij een jongere niet steeds naar beide vragen.

Naam, functie, afdeling benoemen. Een groepswerker, een docent, een gedragswetenschapper, 'hoe gaat het'-gesprekjes, een hulpverlener die individuele gesprekken voert of aanspreekbaar is voor de jongere. "Als de vragen gaan over coachgesprekken, denk dan aan de gesprekken tussen jou en jouw coach alleen en niet de momenten tussendoor waarbij je je coach (even) spreekt of waarbij bijvoorbeeld ook andere jongeren aanwezig zijn."

In geval van nee, geen individuele gesprekken (meer): vraag naar wanneer voor het laatst een gesprek met coach/mentor en bedenk je hoe dat was en baseer je antwoorden op die gesprekken. Als je nog geen mentor of coach hebt, wie zou je dan graag willen als mentor of coach? Waarom? Verder is dit interview dan moeilijk af te nemen als er geen coach of mentor is.

2a. Hoe vaak heb je met hem/haar een coachgesprek/mentorgesprek?

Per dag, week, maand?

2b. Hoe vaak zou je het liefst een 1-op-1 gesprek hebben?

Vaker of juist minder vaak dan je nu hebt? Als ze zeggen "het liefst heb ik nooit een gesprek", kan doorgevraagd worden, bijv. d.m.v. 'hoezo niet?', of 'dus je hebt totaal geen behoefte aan een gesprek, hoe komt dat?'. 'Kan je dan misschien 1 moment noemen dat je wel een beetje een goede herinnering had aan het gesprek?'. Dan vragen 'zou je vaker zulke momenten willen, hoe vaak etc.'.

2c. Heb je het gevoel dat jouw mentor/coach voldoende tijd neemt voor het gesprek? Zo ja, hoezo? Zo nee, hoezo niet?

In hoeverre zijn gesprekken gehaast? Hangt er een rustige sfeer tijdens het gesprek? Neemt hij de moeite voor een goed gesprek? Is het wel eens te veel moeite of te veel gevraagd als je een 1-op-1 gesprek wilt? Waar blijkt dat uit? Heb je het gevoel dat je tijdens een gesprek zo lang kan praten of dingen kan vragen als je wil?

3a. Waar hebben jullie zo'n gesprek meestal?

Thuis, buiten, school, kantoortje, woonkamer?

3b. Waar zou je het liefst een 1-op-1 gesprek hebben?

Thuis, buiten, school, kantoortje, woonkamer? Welke locatie of welke ruimte?

De gesprekken (vorm):

4a. Maakt de mentor/coach aantekeningen tijdens het gesprek?

Wat doet jouw mentor/coach nog meer tijdens een gesprek dan praten?

4b. Gebruikt jouw coach/mentor hulpmiddelen tijdens het gesprek, zoals bijvoorbeeld een papier met vragen? Zo ja, welke dan?

Gebruikt hij ook vragenlijsten? Worden er ook andere papieren/hulpmiddelen gebruikt?

4c. Wat vind je er van dat je coach/mentor een hulpmiddel/papier erbij gebruikt?

Wat zou je ervan vinden als je coach/mentor een hulpmiddel, zoals een papier met vragen, tijdens het gesprek zou gebruiken?

De gesprekken (inhoud):

5a. Waar gaan de gesprekken meestal over?

Welke punten komen aan bod, welke onderwerpen hebben jullie het meestal over?

5b. Wat is het doel van de individuele gesprekken?

6a. Waarover wil je wel praten met je mentor/coach?

Zou je graag over andere dingen willen praten? Over wat dan? Welke onderwerpen moeten ten minste in de gesprekken aan bod komen? Waar wil je het het liefst over hebben? Waar vind je dat je eigenlijk ook over zou moeten praten? Waar moet je mentor zich wel mee bemoeien?
- benoem als evt. onderwerp: reden van jouw verblijf

6b. Waarover wil je niet praten met je mentor/coach?

Waarover moet het gesprek juist niet gaan? Wat vind je dat je coach/mentor niet goed doet? Welke onderwerpen moeten niet in de gesprekken aan bod komen? Welke onderwerpen kunnen ook op een ander moment besproken worden? Waar moet je mentor zich niet mee bemoeien?
- benoem als evt. onderwerp: reden van jouw verblijf

6c. Zijn er ook verhalen of onderwerpen die je liever bespreekt met iemand anders dan je coach/mentor? Zo ja, welke onderwerpen? En met wie?

Bijvoorbeeld familie, vrienden, of de orthopedagoog/gedragswetenschapper, of juist een andere groepswerker of docent?

6d. Zijn er ook verhalen of onderwerpen die je moeilijk vindt om over te praten? Zo ja, welke zijn dat dan?

7. Wie bepaalt wat er tijdens het gesprek besproken wordt?

Mag jij zelf aangeven waarover je wil praten? Worden in de gesprekken elke keer dezelfde vragen aan jou gesteld? Wat vind je daarvan?

Motivatie/gedragsverandering:

8. Wat vind je van de gesprekken die je tot nu toe voert met jouw mentor/coach?

Heb je er zin in? Waar merk je dat aan? Voel je een plicht om er heen te gaan?

9a. Vind je dat je wat leert van de gesprekken?

9b. Zo ja, wat dan? Zo nee, hoezo niet?

9c. Heb je het idee dat je tot nu toe veranderd bent door de gesprekken? Zo ja, hoe ben je veranderd? Zo ja, hoe komt dat? Zo nee, hoe denk je dat dat komt?

9d. Heb je het idee dat je doelen bereikt door deze gesprekken?

Zo ja, hoe dan? In hoeverre denk je dat het gesprek daaraan heeft bijgedragen? Zo, nee hoe denk je dat dat komt?

9e. Hoe kan een 1-op-1 gesprek bijdragen aan het behalen van jouw doelen?

Wat moet jouw coach/mentor juist wel zeggen in verband met die doelen? Wat moet jouw coach/mentor juist niet tegen jou zeggen wat betreft je doelen? Wat moet jouw mentor/coach doen zodat jij gaat werken aan jouw problemen? Wat moet jouw coach juist niet zeggen als jij jouw problemen aan wilt gaan pakken? Hoe kan jouw mentor/coach jou het beste motiveren?

Relatie/Alliantie en bejegening:

10. Wat vind je van jouw mentor/coach?

11. Hoe moet jouw coach/mentor met jou omgaan tijdens een gesprek?

Wat moet hij wel doen tijdens het gesprek? Wat moet hij niet doen tijdens een gesprek?

12. De volgende vragen gaan over hoe jouw mentor/coach zich opstelt in het gesprek. En ook over hoe hij zich zou moeten opstellen volgens jou.²

	NU ja/nee	Indien ja: Ben je daar tevreden mee? Indien nee: Zou je dat (de bewering) willen?	Waarom vind je dat (de bewering) wel/niet belangrijk?
Hebben jij en jouw coach/mentor een gelijkwaardige relatie? (bijvoorbeeld: zijn jouw kennis en de kennis van jouw coach/mentor even belangrijk?)			
Krijg je de ruimte om zelf een oplossing te bedenken voor de problemen die je hebt (gehad)?			
Heb je het idee dat jij en jouw coach/mentor samenwerken om jouw doelen te bereiken?			
Vind je wel eens dat jouw mentor/coach jou tegenwerkt?			
Toont jouw coach/mentor respect voor jou?			
Denk je dat jouw coach/mentor jou echt aardig vindt?			
Vraagt jouw coach/mentor voldoende naar jouw mening?			
Luistert jouw coach/mentor zorgvuldig naar jou?			
Is jouw coach/mentor oprecht geïnteresseerd in jou?			
Kan jij aan jouw mentor/coach laten merken hoe jij je voelt?			
Heb je het gevoel dat jouw mentor/coach jou ziet zoals je bent?			
Heb je het gevoel dat jij en je mentor/coach een goede relatie hebben?			
Heeft jouw mentor/coach begrip voor jouw situatie?			
Vind jij jouw coach/mentor een aardig persoon?			

13. Heb je eerdere ervaringen met 1-op-1 gesprekken/contact met hulpverleners? Zo ja, wat zijn je ervaringen daarmee?

Bijvoorbeeld in deze instelling of in een andere instelling of bij jou thuis? Wat vond je goed? Wat vond je minder goed? (bijv. m.b.t. duur, plaats, inhoud, relatie, veranderproces?)

14. Hoe tevreden ben je met de gesprekken met je mentor/coach zoals ze nu zijn?

1 Zeer tevreden	2 Tevreden	3 Neutraal/geen mening	4 Ontevreden	5 Zeer ontevreden
--------------------	---------------	------------------------------	-----------------	----------------------

15. Wat zou je willen veranderen aan de gesprekken met je mentor/coach?

Kan het beter dan het nu is, of ben je tevreden? Waarom? Wat kan beter?

16. Heb je verder nog ideeën om de gesprekken met je mentor/coach te verbeteren?

Tijdstip einde interview:

Duur interview:

HARTELIJK DANK VOOR JE DEELNAME!

9.2 Bijlage 2: Interview Behoeften Individuele Gespreksvoering in de residentiële jeugdzorg Hulpverlenersversie (IBIG-H)

Introductie

Dit interview is onderdeel van het onderzoek 'Een betere basis: De ontwikkeling en evaluatie van een interventie voor goede allianties tussen jongeren en professionals in de residentiële jeugdzorg'. In dit project wordt in samenwerking met jongeren en pedagogisch medewerkers een interventie ontwikkeld die gericht is op het opbouwen van een goede relatie tussen de professional en de jongere. Een belangrijk onderdeel is het toepassen van Motiverende Gespreksvoering in de 1-op-1 gesprekken.

In dit eerste interview willen we achterhalen wat voor gesprekken u op dit moment voert met de jongeren. We brengen uw behoeften in kaart met betrekking tot de vorm en inhoud van individuele contactmomenten. En we onderzoeken hoe de individuele contactmomenten het beste kunnen worden vormgegeven in de praktijk. In volgende interviews en werkgroepen gaan we samen met u en de jongeren de interventie ontwikkelen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de praktijk. Eind 2015 wordt een groep van 48 professionals getraind in onder andere Motiverende Gespreksvoering om de interventie te kunnen inzetten, waarna we de werkzaamheid van de nieuwe interventie zullen onderzoeken.

Uw gegevens worden altijd vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld en uw antwoorden worden altijd anoniem verwerkt. Gedurende het onderzoek zal u op de hoogte worden gehouden over de stand van zaken. Uw deelname is van groot belang.

Alvast hartelijk dank voor uw bijdrage.

Datum:

Tijdstip begin interview:

Demografische gegevens

Naam respondent:	
Nummer:	
Instelling:	
Afdeling/groep:	
Functie:	
Onderzoeker/ Interviewer:	
Leeftijd:	
Geslacht:	
Wat is uw hoogst afgeronde opleidingsniveau?	
Wat is de beroepsopleiding die u heeft gevolgd?	
Wat is de omvang van uw aanstelling in uren?	
Hoeveel jaren werkt u al met kinderen en jongeren?	
Hoeveel jaren werkt u in de residentiële jeugdzorg?	
Hoeveel jaren werkt u in uw huidige functie?	
Heeft u eerder training ontvangen in omgang met jongeren? Zo ja, welke? Vond u dat een goede training? Wat kon beter?	
Heeft u eerder training ontvangen in het voeren met gesprekken met jongeren? Zo ja, welke? Vond u dat een goede training? Wat kon beter?	
Heeft u eerder training gehad in MI? Hoe zag deze training er uit? Vond u dat een goede training? Wat kon beter?	

De gesprekken (persoon):

1. Wat voor soort 1-op-1 gesprekken voert u met jongeren?

Denk aan: verzorgingsgerichte gesprekken/beheersmatig, begeleidingsgesprekken, 'hoe gaat het'-gesprekjes, mentor/coach gesprekken, diagnostiek of behandelingsgerichte gespreksvoering.

Neemt u voor de volgende vragen de 'officiële' coachgesprekken voor ogen.

De gesprekken (frequentie, plaats, duur):

2a. Hoe vaak voert u gemiddeld met dezelfde jongere een coachgesprek/mentorgesprek?

Per dag, week, maand?

2b. Hoe vaak zou u het liefst een coachgesprek/mentorgesprek voeren met de jongere?

Zou er een vaste frequentie voor moeten zijn. Mag de frequentie ook wisselen?

2c. Hoe lang zou een coachgesprek/mentorgesprek volgens u moeten duren?

Langer of korter dan nu? Afhankelijk van de jongere misschien? Hoe veel tijd heeft u minimaal nodig om de onderwerpen te bespreken? Wat is de maximale tijdsduur?

3a. Waar vinden deze gesprekken plaats?

Thuis, buiten, school, kantoor, woonkamer?

3b. Welke plaats vindt u het meest geschikt om een coachgesprek/mentorgesprek te voeren?

Welke locatie, welke ruimte? Waarom?

De gesprekken (vorm):

4a. Verlopen gesprekken aan de hand van een bepaald protocol/methodiek?

Zo nee, ga door naar de volgende vraag. Zo ja, hoe ziet dat er uit? Wordt er gewerkt met een bepaalde gespreksmethodiek? Zijn er vaste vragen die u altijd moet stellen?

4b. Wat voor verslag wordt er geschreven van het coachgesprek/mentorgesprek?

Wordt er een verslag gemaakt van het gesprek? Ook van de 'tussendoor' gesprekken? Is hier een format voor? Hoe uitgebreid kan je dit verslag noemen? Wie leest de gesprekken?

4c. Maakt u ook gebruik van een hulpmiddel bij het gesprek? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Denk aan een checklist, A4, vragenlijsten of een computerprogramma.

4d. Zou u graag een gesprek willen voeren aan de hand van een handleiding, protocol of hulpmiddel? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Bijvoorbeeld:

Onderwerpen-checklist A4-tje?

Placemat of een schema?

Waaier met info over gesprekstechnieken?

App op de mobiele telefoon/tablet?

Computerprogramma

Anders?.....

5a. Hoe tevreden ben u met de vorm (frequentie, initiatief, duur, plaats, protocol) van de individuele gesprekken zoals ze nu zijn?

1 Zeer tevreden	2 Tevreden	3 Neutraal/geen mening	4 Ontevreden	5 Zeer ontevreden
--------------------	---------------	------------------------------	-----------------	----------------------

5b. Waarom? Wat kan beter? Wat gaat er goed? (samenvattend, hoofdpunten vragen)

Denk aan ideale vorm, duur, frequentie, initiatief van het gesprek, plaats van de 1-op-1 gesprekken.

Gesprekken (inhoud):

6a. Waar gaan de gesprekken meestal over?

Welke punten komen aan bod, welke onderwerpen?

6b. Wat is het doel van de individuele gesprekken?

7. Welke vragen stelt u bijvoorbeeld in het gesprek?

Zijn er vragen die u altijd stelt?

8. Wie bepaalt wat er besproken wordt?

In hoeverre krijgt de jongere de ruimte om de inhoud van het gesprek te bepalen? In hoeverre houdt u zich aan de vragen zoals u ze wil stellen?

9a. Hoe tevreden ben u met de inhoud van de individuele gesprekken zoals ze nu zijn?

1 Zeer tevreden	2 Tevreden	3 Neutraal/geen mening	4 Ontevreden	5 Zeer ontevreden
--------------------	---------------	------------------------------	-----------------	----------------------

9b. Waarom? Wat kan beter? Wat gaat er goed?

Waar zou u over willen praten met de jongere?

10. Welke onderwerpen moeten volgens u ten minste in de gesprekken aan bod komen?

Welke onderwerpen kunnen ook op een ander moment besproken worden? Welke zaken moeten juist door een gedragswetenschapper of therapeut worden opgepakt?

11a. Zijn er ook onderwerpen of vragen die u vermijdt? Zo ja, welke?

Of zijn er ook onderwerpen of vragen die u bewust niet stelt? Waarom? Hoe gaat u om met onderwerpen die weerstand opwekken bij de jongere?

11b. Welke gesprekken vindt u lastig om te voeren?

In hoeverre hangt dit samen met bepaalde onderwerpen? Of met bepaalde personen?

11c. Wat vindt u het lastigst aan het voeren van individuele gesprekken?

Hoe denkt u dat dat komt? Wat zou u kunnen doen om hier beter in te worden?

Motivatie/gedragsverandering:

12. In hoeverre heeft u in het gesprek aandacht voor de reden van het verblijf van de jongere?

Zou u daar graag vaker over willen praten? Of vindt u juist dat dit niet tot uw taak behoort? Houdt u in het gesprek rekening met de problemen van de jongere en waarom hij in de instelling is gekomen?

13. Vindt u dat u in staat bent de jongere te ondersteunen bij zijn doelen?

Zo ja, om wat voor doelen gaat het dan? Is het vooral gericht op begeleiding: structuur, corvee of persoonlijke verzorging? Of doelen i.d.z.v. gedragsverandering/reden v.d. plaatsing. Zo nee, op welke punten vindt u dat u te kort komt?

14. In hoeverre ziet u het als uw taak om gedragsverandering bij de jongere teweeg te brengen?

Wat is de verhouding met diagnostiek en behandeling door de gedragswetenschapper?

15. Hoe probeert u de jongere tot verandering te brengen?

In hoeverre denkt u dat gesprekken kunnen leiden tot gedragsverandering bij de jongere? In hoeverre denkt u dat u kan zorgen voor gedragsverandering bij de jongere?

Relatie/Alliantie:

16a. Hoe zou u uw relatie met de jongeren beschrijven?

Denk aan: coaching/trainen van de jongere, ondersteunen, gelijkwaardige relatie, wel of geen empathie tonen, goede voorbeeld, straffen, aanspreken op gedrag, uitspreken van positieve punten, koetjes/kalfjes gesprek, of contact gericht op structuur en dagelijkse gang van zaken.

16b. Wat doet u om een goed contact met jongeren te krijgen?

Welke technieken? Welke specifieke vragen stelt u?

17. In hoeverre is de 'klik' tussen u en de jongere van belang? Waarom?

18. Wat bedoelt u precies met klik?

19. Waarom heeft u soms wel een klik met een jongere? En waarom soms niet?

20. Hoe tevreden bent u met de mate waarin u een relatie kan opbouwen met jongeren?

1 Zeer tevreden	2 Tevreden	3 Neutraal/geen mening	4 Ontevreden	5 Zeer ontevreden
--------------------	---------------	------------------------------	-----------------	----------------------

21. Waarom? In welke situaties gaat contact leggen u goed af? In welke situaties gaat contact leggen u niet zo goed af?

22. De volgende vragen gaan over hoe u zich opstelt in het gesprek.⁴

	NU ja/nee	Indien ja: Bent u daar tevreden mee? Indien nee: Zou u dat (de bewering) willen?	Waarom vindt u dat (de bewering) wel/niet belangrijk?
Heeft u een gelijkwaardige relatie met de jongere?			
Krijgt de jongere de ruimte om zelf een oplossing te bedenken voor zijn problemen?			
Vindt u het belangrijk om aardig gevonden te worden door de jongere?			
Heeft u oprechte interesse in de jongere?			waar blijkt dat uit?
Heeft u respect voor de jongere?			
Bent u in staat om zorgvuldig te luisteren naar de mening van de jongere?			
Werkt u samen met de jongere aan het bereiken van zijn doelen?			
Vindt u dat u goed bent in het opbouwen van een relatie met de jongeren?			
Denkt u dat de jongeren u een goede mentor/coach vinden?			

⁴ MIKAT (motivational interviewing knowledge & attitudes test) ex.: Hohman, M., Doran, N., & Koutsenok, I. (2009). Motivational Interviewing Training for Juvenile Correctional Staff in California: One Year Initial Outcomes. *Journal of Offender Rehabilitation*, 48(7), 635-648.

Motiverende Gespreksvoering:

23. Wat doet u als een jongere aangeeft geen zin te hebben in het gesprek?

Maakt u daarbij gebruik van speciale technieken? Motiverende Gespreksvoering?

24. Wat doet u als een jongere iets niet wil tijdens het gesprek?

25. In hoeverre past u MI toe in gesprekken? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee of bij twijfel, zou u het wel willen gaan toepassen?

Kunt u voorbeelden of situaties noemen?

26. Wat zou u er van vinden om training te krijgen in het voeren van gesprekken met jongeren?

Indien al training op dit moment, wilt u dan meer training, evenveel training of minder training? Heeft u behoefte aan training in MI?

27a. Hoe gemotiveerd bent u om training te krijgen in Motiverende Gespreksvoering?⁵

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Schaal ⁶ van 1 (totaal niet gemotiveerd) naar 10 (extreem gemotiveerd).

⁵ Ready to change? QRM vragenlijst ex.: Hohman, M., Doran, N., & Koutsenok, I. (2009). Motivational Interviewing Training for Juvenile Correctional Staff in California: One Year Initial Outcomes. *Journal of Offender Rehabilitation*, 48(7), 635-648.

⁶ Semantic differential scale.

27b. Waarom bent u wel/niet gemotiveerd om Motiverende Gespreksvoering te gaan toepassen in de toekomst?⁷

28a. Hoe zinvol lijkt het u om Motiverende Gespreksvoering te gaan toepassen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Schaal van 1 (totaal niet zinvol) naar 10 (extreem zinvol).

28b. Waarom lijkt het u wel zinvol?

Bij welke groep cliënten lijkt het u zinvol? Is deze manier van gespreksvoering geschikt voor deze doelgroep?

28c. Waarom lijkt het u niet zinvol?

Bij welke groep cliënten lijkt het u niet zinvol?

29. Heeft u verder nog verbeterpunten t.a.v. de inhoud van de individuele gesprekken met jongeren?

⁷ Heather, N., Smailes, & D., Cassidy, P. (2008). Development of a Readiness Ruler for use with alcohol brief interventions. *Drug Alcohol Depend*, 98(3), 235-240.

30. Wat voor suggesties heeft u voor ons voor het ontwikkelen van de nieuwe interventie?

Peilen van ideeën over de interventie. Hoe kunnen de gesprekken het beste kunnen worden vormgegeven? Vorm, duur, inhoud etc. Bijvoorbeeld 1x per 2 weken 30 minuten etc.

Tijdstip einde interview:

Duur interview:

HARTELIJK DANK VOOR UW DEELNAME!

9.3 Bijlage 3: Tabel houding mentor tegenover de jongere volgens de jongeren

Tabel 6.1

Houding mentor tegenover de jongere volgens de jongeren

	Eens		Oneens		Twijfel/soms	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Hebben jij en je mentor een gelijkwaardige relatie?	11	100.0	0	0.0	0	0.0
Krijg je de ruimte om zelf een oplossing te bedenken voor de problemen de je hebt (gehad)?	11	100.0	0	0.0	0.0	0.0
Heb je het idee dat jij en jouw mentor samenwerken om jouw doelen te bereiken?	8	72.7	2	18.2	1	9.1
Vind je wel eens dat jouw mentor jou tegenwerkt?	1	9.1	9	81.8	1	9.1
Toont jouw mentor respect voor jou?	11	100.0	0	0.0	0	0.0
Denk je dat jouw mentor je echt aardig vindt?	10	90.9	0	0.0	1	9.1
Vraagt jouw mentor voldoende naar jouw mening?	10	90.9	1	9.1	0	0.0
Luistert jouw mentor zorgvuldig naar jou?	10	90.9	0	0.0	1	9.1
Is jouw mentor oprecht geïnteresseerd in jou?	9	81.9	1	9.1	1	9.1
Kan jij aan je mentor laten merken hoe jij je voelt?	10	90.9	0	0.0	1	9.1
Heb je het gevoel dat jouw mentor jou ziet zoals je bent?	9	81.8	1	9.1	1	9.1
Heb je het gevoel dat jij en je mentor een goede relatie hebben?	9	81.8	0	0.0	2	18.2
Heeft jouw mentor begrip voor jouw situatie?	8	80.0	0	0.0	2	20.0
Vind jij jouw mentor een aardig persoon?	10	90.9	0	0.0	1	9.1

Noot. "Heeft jouw mentor begrip voor jouw situatie?" is aan één jongere niet gesteld.

9.4 Bijlage 4: Tabel houding mentor tegenover de jongere volgens de medewerkers

Tabel 6.2

Houding mentor tegenover de jongere volgens de medewerkers

	Eens		Oneens		Twijfel/soms	
	N	%	N	%	N	%
Heeft u een gelijkwaardige relatie met de jongere?	8	72.7	1	9.1	2	18.2
Krijgt de jongere de ruimte om zelf een oplossing te bedenken voor zijn problemen?	11	100.0	0	0.0	0	0.0
Vindt u het belangrijk om aardig gevonden te worden door de jongere?	4	40.0	6	60.0	0	0.0
Heeft u oprechte interesse in de jongere?	10	90.9	0	0.0	1	9.1
Heeft u respect voor de jongere?	7	77.8	0	0	2	22.2
Bent u in staat om zorgvuldig te luisteren naar de mening van de jongere?	8	72.7	1	9.1	2	18.2
Werkt u samen met de jongere aan het bereiken van zijn doelen?	8	88.9	0	0.0	1	11.1
Vindt u dat u goed bent in het opbouwen van een relatie met de jongeren?	9	90.0	0	0.0	1	10.0
Denkt u dat de jongeren u een goede mentor/mentor vinden?	10	90.9	0	0.0	1	9.1